

Perfiles

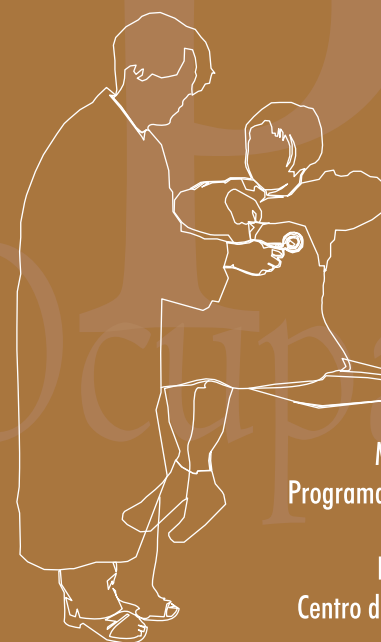


PO Auxiliares de salud Perfiles ocupacionales y normas de competencia laboral

PO

Segunda edición.

Auxiliares de salud Perfiles ocupacionales y normas de competencia laboral



Ministerio de la Protección Social
Programa de Apoyo a la Reforma de Salud - PARS

Pontificia Universidad Javeriana
Centro de Proyectos para el Desarrollo – Cendex

Ministerio de la Protección Social
Programa de Apoyo a la Reforma de Salud - PARS

Pontificia Universidad Javeriana
Centro de Proyectos para el Desarrollo - CENDEX

Auxiliares de salud
Perfiles ocupacionales
y normas de competencia laboral



© 2007 Programa de Apoyo a la Reforma de Salud - PARS
Ministerio de la Protección Social - MPS

ISBN: 978-958-98220-1-2

Auxiliares de salud

Perfiles ocupacionales y normas de competencia laboral

Bogotá, Colombia

Octubre 2007

Segunda edición

Colección PARS

Teresa Tono Ramírez

Directora general

Marcela Giraldo Samper

Directora editorial

Ana Mejía Parra

Coordinación técnica y editorial

Editorial Scripto Ltda.

Impresión y acabados

Calle 76 Bis No 20C-19

PBX: 756 20 03

Bogotá, D.C.

www.minproteccionsocial.gov.co

Cra. 13 No. 32-78

Teléfono 3305000, extensiones 1540/1503

Línea de atención al ciudadano

En Bogotá, 3305000, extensiones 1503/1540

Resto del país, 018000910097

Nota: Edición revisada y ampliada por el Ministerio de la Protección Social - PARS y el CENDEX de la Universidad Javeriana, de la publicación *Perfiles ocupacionales y normas de competencia laboral para auxiliares del área de la salud*, junio de 2005

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL - MPS

Diego Palacio Betancourt

Ministro de la Protección Social

Calos Jorge Rodríguez Restrepo

Ramiro Guerrero Carvajal (julio 2004 - enero 2007)

Viceministros Técnicos

Blanca Elvira Cajigas de Acosta

Viceministra de Salud y Bienestar

Miguel Ruiz Rubiano

Juan Carlos Trujillo de Hart (agosto 2005 - junio 2007)

Directores Generales de Análisis y Política de Recursos Humanos

PROGRAMA DE APOYO A LA REFORMA DE SALUD - PARS

Teresa Tono Ramírez

Directora Ejecutiva

Jaime Ramírez Moreno

Coordinador Técnico Científico

María del Rosario Estrada Moncayo

Coordinadora Administrativa y Financiera

Mery Barragán Ávila

Interventora del proyecto

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA

Centro de Proyectos para el Desarrollo - CENDEX

Joaquín Emilio Sánchez García S.J.

Gerardo Remolina Vargas S.J. (hasta septiembre de 2007)

Rectores

Jairo Humberto Cifuentes Madrid

Vicerrector Académico

Fernando Ruiz Gómez

Director CENDEX

Enrique Peñaloza Quintero

Director Área Seguridad Social

María Alexandra Matallana Gómez

Directora Técnica

Proyecto Perfiles ocupacionales del personal auxiliar del área de salud

Autores

Fernando Ruiz Gómez

Director proyecto

Jeannette Liliana Amaya

Hilda Cañón

Elba Josefina Córdoba

Liz Dexcy Garavito

Fabián González

María Alexandra Matallana

Ruth Yeliza Rubio

Sandra Patricia Varela

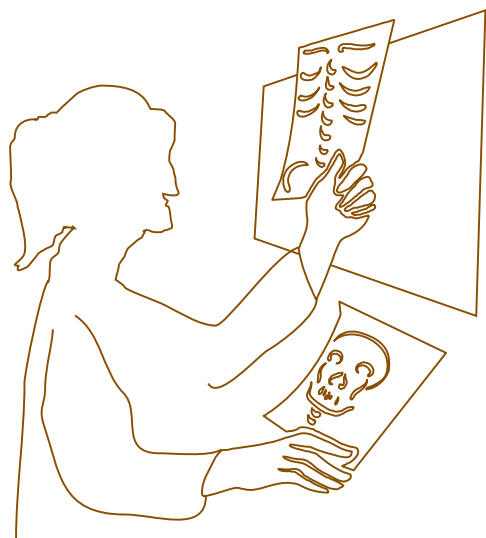


Tabla de contenido

	Página
Presentación	7
Introducción	9
Capítulo I.	
Contexto general	13
A. Antecedentes	15
B. El proyecto	18
Capítulo 2.	
Definición de perfiles ocupacionales	23
A. Proceso de definición	25
Capítulo 3.	
La situación de los perfiles ocupacionales	33
A. Análisis de disciplinas y tareas	35
B. Análisis de disciplinas por función, subfunción y porcentaje de tareas	36
C. Escalas modales por campo ocupacional	47
Capítulo 4.	
Interacción y sustitución de perfiles ocupacionales	51
A. Especificidad de perfiles y tareas	53
B. Sustitución entre perfiles ocupacionales	55
Capítulo 5.	
Perfiles ocupacionales: metodología, estructura, componentes y descriptores	63
A. Objeto	65

	Página
B. Etapas para la construcción de la metodología	66
C. Estructura de la titulación	67
1. Nivel de competencia	67
2. Código de la titulación	71
3. Código de la norma de competencia	71
D. Componentes de una norma de competencia laboral	72
E. Descriptores de las escalas	74
1. Escala para la función de datos	74
2. Escala para la función de personas	75
3. Escala para la función de cosas	77
4. Escala para el desarrollo del razonamiento	78
5. Escala para el desarrollo matemático	79
6. Escala para el desarrollo del lenguaje	79
7. Escala para las opciones del trabajador	80
8. Escala para las consecuencias del error	81
F. Estructura de normas de competencia	83
Anexo técnico	85
A. Auxiliar de enfermería	87
B. Auxiliar de salud pública	193
C. Auxiliar de salud oral	267
D. Auxiliar de servicios farmacéuticos	303
E. Auxiliar administrativo en salud	347
F. Diccionario de tareas	389
Instituciones y personas participantes en la elaboración de la norma de competencia	391
Índice de cuadros	405
Índice de gráficos	407
Índice de diagramas	409

Presentación

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 en forma adecuada 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 instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS), entidades promotoras de salud (EPS) y entidades promotoras de salud del régimen subsidiado (EPS-Rs), 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 y 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. Además, teniendo en cuenta que existe una sobreoferta de personal calificado, es pertinente planificar la oferta y demanda del recurso humano en salud.

Los aspectos señalados antes 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 *Auxiliares de salud. Perfiles ocupacionales y normas de competencia laboral* 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 de Salud (PARS).

Para el diseño de estos perfiles ocupacionales con base en las competencias laborales, este estudio analizó el campo ocupacional 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 en el Sistema general de seguridad social en salud (SGSSS).

El estudio determina los perfiles ocupacionales de los 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. Así mismo, señala los diferentes escenarios en los cuales el recurso humano podrá actuar y finaliza estableciendo los mecanismos que evidencian los resultados de la formación sobre el 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 la 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

Introducción

Desde sus inicios, el Programa de Apoyo a la Reforma de Salud (PARS) del Ministerio de la Protección Social, ha tenido como propósito permanente la realización de estudios analíticos que coadyuven al desarrollo de políticas y acciones para la adecuada formación, desarrollo, distribución y desempeño del recurso humano en salud en el marco del Sistema general de seguridad social en salud (SGSSS).

Durante su primera fase, el PARS tuvo como propósito profundizar el diagnóstico de la situación del recurso humano en salud y proponer alternativas para su mejoramiento. Durante el periodo 2000-2002 se realizaron los proyectos: Oferta y demanda, Plan de largo plazo para el desarrollo y fortalecimiento del recurso humano en salud, Plan para la modernización de la educación y Acreditación de instituciones formadoras de recurso humano en salud.

El proyecto Perfiles ocupacionales del personal auxiliar del área de salud, cuyos resultados se presentan en esta publicación, se ejecutó como resultado de los proyectos anteriores, que evidenciaron la necesidad de profundizar y avanzar en el diseño de perfiles para este personal, con base en las competencias laborales y la formulación de propuestas para adecuar su marco normativo y de acción a los requerimientos del Sistema.

El proyecto, ejecutado por el Centro de Proyectos para el Desarrollo (CENDEX) de la Pontificia Universidad Javeriana durante el año 2004, encontró en su diagnóstico una distribución desigual de funciones en el ámbito laboral, con alta carga de tareas en algunas disciplinas como auxiliar de enfermería, promotor de salud y auxiliar administrativo en prestación. Un

importante número de tareas realizadas por estas disciplinas, eran igualmente ejecutadas por otros auxiliares de salud. En contraste, otras disciplinas como el auxiliar de estadística y el técnico en saneamiento ambiental, presentaban un número considerablemente menor de tareas, las cuales en un alto porcentaje eran exclusivas de sus áreas.

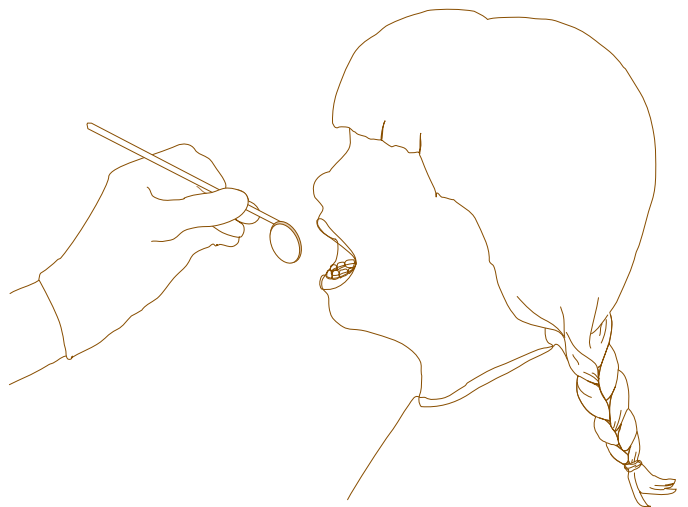
El análisis multivariado con el cual se examinó la distribución de tareas según las áreas de acción de los auxiliares, evidenció las condiciones negativas de superposición funcional entre los perfiles, el alto nivel de sustitución en el trabajo y considerables limitaciones en conocimientos y destrezas respecto a los requerimientos ocupacionales.

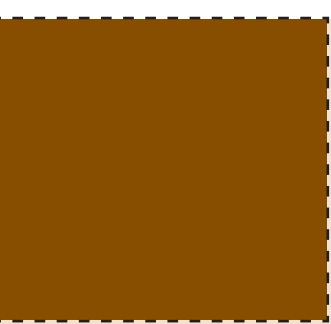
Con base en lo anterior, el proyecto llamó la atención sobre la necesidad de redefinir nuevos perfiles con tareas más específicas de sus áreas, buscando reducir la ejecución conjunta de tareas por diferentes auxiliares.

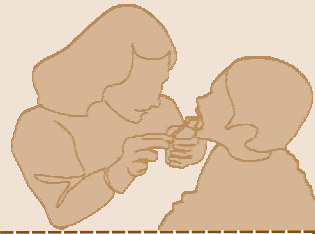
En la definición de los perfiles ocupacionales se consideró la especificidad de las tareas y los requerimientos de habilidades y conocimientos, a partir de lo cual se diseñó un marco para estas disciplinas. Las normas de competencia contienen las tareas, criterios de desempeño, conocimientos y comprensión, rangos de aplicación y evidencias, al igual que los indicadores y las escalas para identificar los niveles de capacidad y habilidad requeridos por el trabajador para el desempeño de las tareas.

Para el PARS resulta de interés esta publicación por la inclusión de nuevos capítulos que profundizan la parte metodológica, el análisis de la situación encontrada y la interacción y sustitución de perfiles ocupacionales.

Teresa Tono Ramírez

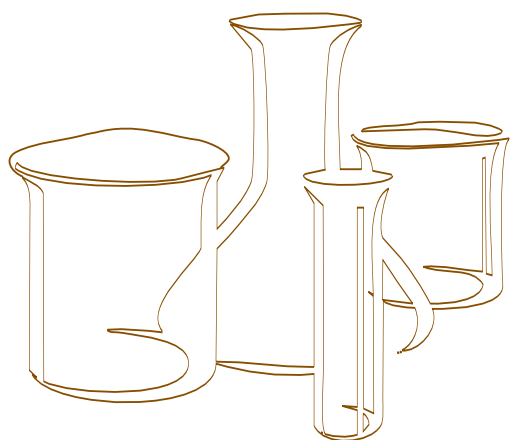






Capítulo I

Contexto general



A. Antecedentes

El Ministerio de la Protección Social durante los años 2000 y 2002, a través del Programa Apoyo a la Reforma de Salud (PARS), 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 de recursos humanos en 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 de enfermeros 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 un auxiliar de enfermería para el año 2000 era de 556.345 pesos, para un auxiliar de laboratorio 416.611 pesos, mientras que para un bacteriólogo profesional con cinco años de estudio este salario promedio mensual era 989.311 pesos. En cuanto al posicionamiento laboral, algunos recursos humanos auxiliares, particularmente el de auxiliar de enfermería, mostraba la mayor versatilidad en todo el sistema

conformando 41% de la fuerza laboral en la prestación de los servicios, 33% en las actividades de vigilancia y control, 12% en el manejo del aseguramiento contributivo y 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 en el mercado laboral y la alta demanda que las entidades de diferente nivel que componen el sector hacen de los recursos humanos auxiliares.

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. En sus hallazgos encontró que había al menos 226 instituciones formadoras de recurso humano que representaban 40,5% del total de la oferta educativa institucional en salud, con una muy amplia participación privada de cerca del 97%. La oferta educativa no formal estaba compuesta por un total de 621 programas que era el 35% del total de programas del sector salud y 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 de la educación no formal se encontró que 76% del cuerpo de profesores estaba conformado por profesores de cátedra, el 59% de ellos 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 había 94 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 2.000 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.

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 había 94 en sistema de educación no formal por cada conexión a internet.

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 prevé 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 (IPS), que el país enmarcó en una búsqueda de una mayor y mejor calidad de los servicios de salud.

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 I6 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 (OMS).

B. El proyecto

Para llevar a cabo este propósito, el entonces 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 establecer una norma para la definición de competencias laborales en el país.

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 setenta, y cuyo proceso fue adicionalmente acelerado a partir del Proyecto Harvard por el cual se introdujo en el país 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 en el nivel de auxiliar como profesional.

Estos procesos fueron suficientemente validados con la participación de un número muy apreciable de instituciones y verificados con estudios de casos 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 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 de los requerimientos generales del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) 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 está sustentada en el Artículo 19 del Decreto 933 de 2003 por el cual se delega esta función al SENA, el cual además determinaría los procedimientos y diseñaría la metodología e instrumentos requeridos (Artículo 21).

Para la 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:

- I. Completar la base de datos de análisis funcional de tareas para todos los auxiliares en salud.
2. Modelo de perfiles con su respectiva distribución y sus tareas en los escenarios y tipo de organizaciones en los que 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 del 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 I6 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

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 setenta, y cuyo proceso fue adicionalmente acelerado a partir del Proyecto Harvard por el cual se introdujo en el país 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 en el nivel auxiliar como profesional.

entornos territoriales de grandes ciudades, ciudades intermedias y centros locales en ámbitos organizacionales de secretarías de salud, administradoras del régimen subsidiado (ARS), entidades promotoras de salud (EPS) 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 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 amplia participación de tareas, particularmente concentradas en el perfil del auxiliar de enfermería con algunas limitaciones importantes en la formación del promotor de salud. Así mismo, se encontraron requerimientos muy importantes de perfiles de auxiliares administrativos en aseguramiento, prestación y administración territorial.

Fue posible evidenciar la amplia superposición entre las funciones de los diferentes perfiles ocupacionales, en auxiliares de laboratorio, de enfermería, de consultorio odontológico, de higiene oral y 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 de laboratorio contra el de enfermería y del de higiene oral con el de odontología. Además,

el perfil del auxiliar de imágenes diagnósticas con acciones administrativas. Otros, mantienen gran especificidad como el mecánico dental y el técnico en saneamiento dental.

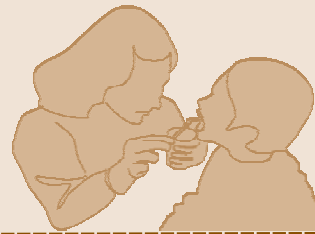
A partir de los hallazgos se realizó el consenso de expertos en el cual se determinaron cinco perfiles básicos de auxiliares: administrativo en salud, de salud oral, de enfermería, de salud pública y de farmacia y droguería. Así mismo de cuatro perfiles de técnico: profesional de saneamiento ambiental,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

La competencia laboral incluye el conjunto de habilidades, destrezas y conocimientos, a partir de los cuales 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.

De igual modo, se determina una titulación que contiene diferentes normas y elementos y cada elemento está ligado con criterios de desempeño, campos de aplicación, conocimientos y evidencias requeridas para evaluar ese desempeño. La norma está organizada de acuerdo con normas obligatorias y 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 y consecuencias de los errores que pueden derivarse del desempeño del trabajo del recurso humano. Con base en lo anterior se definieron titulaciones para cada uno de los cinco perfiles de auxiliares en salud, las cuales hacen parte del presente proyecto.

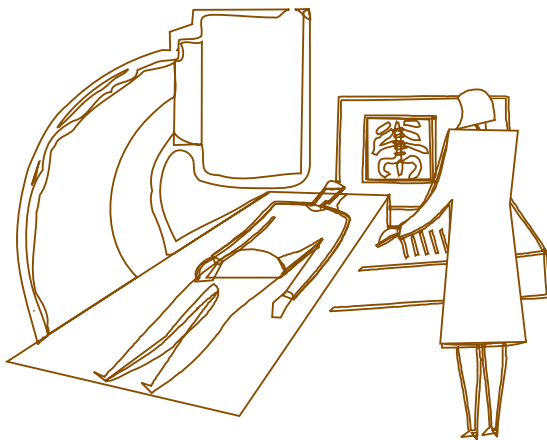
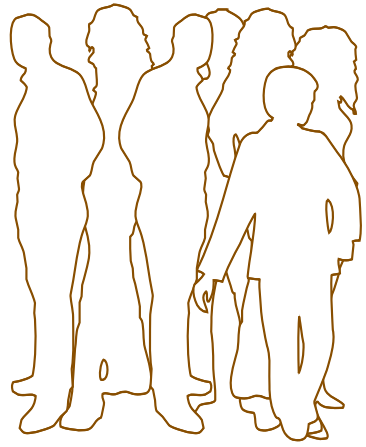
Por último, se normalizan las diferentes condiciones de desempeño laboral, adaptación de los programas y planes de estudio, así como el proceso de transición necesario para los auxiliares que actualmente se encuentran laborando.





Capítulo 2

Definición de perfiles ocupacionales



A. Proceso de definición

El objetivo del proceso fue definir perfiles para la formación del recurso humano auxiliar del sector salud en Colombia, con base en el análisis del trabajo que realizan. Así mismo se buscó precisar las capacidades, habilidades y responsabilidades asociadas, de acuerdo con el análisis de las tareas que ejecutan.

Se tomó la base de análisis funcional de tareas que fue recolectada y actualizada secuencialmente en tres fases:

1. La primera se inicia con la recolección realizada en el año 1996 a través del PARS en la Misión de Harvard.
2. En una segunda fase, se llevó a cabo la recolección y verificación realizada dentro del proyecto Plan de largo plazo para el desarrollo y fortalecimiento del recurso humano de salud en Colombia, año 2000.
3. Finalmente, en una tercera fase para el proyecto Perfiles ocupacionales del personal auxiliar del área de la salud, se completaron los auxiliares y técnicos; con base en estos insumos se recolectó toda la información de tareas correspondientes a los siguientes perfiles de auxiliares y técnicos que actualmente se forman en Colombia:
 - Auxiliar en higiene oral
 - Auxiliar en imagenología
 - Auxiliar en salud ocupacional
 - Auxiliar de trabajo comunitario
 - Auxiliar en estadística e informática

- Auxiliar en administración en aseguramiento
- Auxiliar de administración en prestación de servicios
- Auxiliar en administración territorial
- Mecánico dental
- Auxiliar de servicios farmacéuticos.

La base de análisis funcional de tareas está especificada en forma de escala desde el nivel macro al micro. Por tanto, la tarea es la unidad fundamental para el diseño del cargo, la evaluación del desempeño y la administración de recursos humanos. Cada uno de estos auxiliares condensa un número de tareas que son reflejo de la realidad de las tareas realizadas por los auxiliares del área de la salud.

Las tareas se encuentran agrupadas según el sistema de clasificación de la metodología en actividades, subfunciones y funciones. Las actividades agrupan tareas relacionadas; las subfunciones integran actividades relacionadas y, a su vez, las funciones consolidan subfunciones relacionadas; como se presenta en el Cuadro 2.1.

Cuadro 2.1
Árbol funcional de tareas

Función	Subfunción	Actividad
Administración de recursos humanos	Capacitación de personal	Desarrollar eventos de capacitación
		Evaluar la capacitación
	Dirección de personal	Asignar las actividades de trabajo para el personal
		Informar al personal
		Programar las actividades del personal
		Solucionar problemas
	Evaluación de personal	Evaluar personal
Apoyo logístico	Planeación	Programar capacitación
	Reclutamiento de personal	Reclutar personal
	Selección	Seleccionar personal
	Inventario	Controlar inventario
		Organizar suministros
	Manejo de equipos	Funcionamiento de equipos
		Operar el equipo no médico
	Mantenimiento	Asear instalaciones y equipos
		Clasificar materiales y equipos
		Realizar mantenimiento de instalaciones y equipos
	Recepción de suministros	Reclamar suministros
	Recopilación de materiales e instrumentos	Garantizar la disponibilidad de materiales e instrumentos
		Recolectar información
		Transportar materiales e instrumentos
	Solicitud de suministros	Pedir suministros

(Continúa)

(Continuación)

Función	Subfunción	Actividad
Gestión organizacional	Apoyo administrativo	Controlar la calidad de las actividades administrativas
		Dar órdenes
		Diligenciar registro
		Recopilar información y materiales
		Tramitar documentos
	Evaluación de programas de servicios	Controlar operaciones - controlar calidad
		Establecer estándares de evaluación
		Interpretar los resultados de la evaluación
	Mantenimiento de usuarios	Atención de sugerencias, quejas y reclamos
		Autorización de servicios
		Venta de servicios y posventa
	Organizar el programa de servicios	Asignación de beneficiarios
		Desarrollar relaciones de coordinación
		Desarrollar relaciones organizacionales
	Planear el programa de servicios	Conseguir fondos
		Hacer presupuesto
		Identificar necesidades
		Programar
	Reconocimiento de personería jurídica	Autorizar funcionamiento
Oferta de servicios	Bienestar del paciente comunidad	Asear al paciente
		Proporcionar comodidad y seguridad al paciente
		Saneamiento ambiental
	Consecución de pacientes	Evaluar condiciones de elegibilidad
		Informar sobre los servicios clínicos
		Localizar pacientes
	Coordinación de las actividades de los pacientes	Admisión del paciente
		Brindar apoyo a los pacientes
		Dar instrucciones a los pacientes
		Orientar oferta de servicios - dirigir a los pacientes
		Remitir pacientes
		Solicitar e intercambiar información sobre los pacientes
		Transportar al paciente
		Valorar pacientes
	Diagnóstico del estado de salud de los pacientes	Elaborar historia clínica
		Examinar al paciente
		Informar resultados
		Interpretar ayudas
		Practicar exámenes
		Solicitar e intercambiar información sobre los pacientes
		Transportar al paciente
		Valoración de pacientes
	Diagnóstico del estado de salud de los pacientes	Elaborar historia clínica
		Examinar al paciente
		Informar resultados
		Interpretar ayudas
		Practicar exámenes
		Solicitar ayudas diagnósticas
		Desarrollar materiales educativos
	Educación para la comunidad y los pacientes	Motivar a la comunidad
		Ofrecer educación en salud
		Programar educación en salud
	Mantenimiento de los registros del paciente	Actualizar historia clínica
		Almacenar informes sobre los pacientes
		Asignar las citas médicas a los pacientes
		Buscar fuentes de información
		Cerrar historia clínica
		Controlar calidad de historia clínica
		Recopilar historias clínicas
	Tratamiento de los pacientes	Aplicar tratamiento médico
		Dar órdenes médicas
		Interpretar las ayudas diagnósticas
		Realizar procedimientos de apoyo y manejo de pacientes
		Realizar procedimiento no clínico

Se efectuó una revisión completa de las actividades que agrupan las tareas con el fin de verificar la pertinencia de las mismas, es decir, las que ya estaban definidas, particularmente frente al conjunto de tareas administrativas relacionadas con el aseguramiento, la administración territorial del sistema y las funciones administrativas de las instituciones prestadoras de servicios de salud.

Las tareas fueron revisadas y diligenciadas por un grupo de auxiliares y técnicos pertenecientes a los perfiles ocupacionales y organizacionales presentados en el Cuadro 2.2.

Cuadro 2. 2
Perfiles ocupacionales. Primer taller de auxiliares

Perfil ocupacional	No.	Organización	Tipo
-Auxiliar de servicios farmacéuticos -Técnico en radiología -Auxiliar de facturación	8	Hospital de Facatativá	Hospital II Nivel
-Auxiliar en estadística -Auxiliar en trabajo social -Auxiliar de servicio ambulatorio	8	Hospital de Kennedy	Hospital III Nivel
-Técnico en radiología	2	Hospital Militar Central	Hospital I y IV nivel
-Auxiliar administrativo -Auxiliar de estadística	5	Ecopsos	Administradora de Régimen Subsidiado
-Auxiliar en salud ocupacional	2	Alpina	Empresa sector producción
-Auxiliar de ente territorial	1	Secretaría de Salud de Chía	Ente territorial

En total se realizaron cinco sesiones con un grupo de 32 auxiliares en salud en las áreas descritas, para formular las tareas en línea y tener los datos para hacer las formulaciones completas de las tareas. Posteriormente, se realizó un operativo de verificación para lo cual se seleccionaron organizaciones diferentes a las que inicialmente participaron en la construcción de las tareas; el ejercicio realizado fue verificar las tareas a través de formularios y agregar las siguientes variables: duración, tiempo de dedicación y periodicidad; las entidades en las que se realizó el operativo de verificación se presentan en el Cuadro 2.3.

Cuadro 2.3
Perfiles ocupacionales. Verificación tareas de auxiliares

Institución	Disciplina	Tipo de organización
Cafam (ARS)	Auxiliar de salud en aseguramiento	Administradora régimen subsidiado
Saludcoop	Auxiliar de salud en aseguramiento	Entidad promotora de salud
Secretaría de Salud de Mosquera	Auxiliar de salud en ente territorial	Entidad territorial
Hospital Universitario de San Ignacio	Auxiliar en salud Auxiliar en imágenes diagnósticas Auxiliar de estadística Secretaría de piso Auxiliar en facturación Auxiliar en orientación al usuario Auxiliar en admisiones	Hospital III Nivel
Facultad de Odontología Universidad Javeriana	Auxiliar en higiene oral Laboratorio privado de mecánica dental	Universitaria
Hospital de Engativá	Auxiliar de trabajo social y de salud ocupacional	Hospital II Nivel

Una vez diligenciados los formularios de verificación, se realizaron las actividades de formulación de la tarea completa, definición de materiales, contenidos de formación y se realizó el escalamiento de las variables que se observa en el Cuadro 2. 4.

Cuadro 2.4
Variables de escalas

Significancias escalas	Observaciones	Valor micro	Valor macro
Datos	Los niveles evaluados son: Comparación Copiado Computación Compilación Análisis Innovación Coordinación Síntesis	Nivel 1	Nivel 6
Personas	Los niveles evaluados son: Atención a las instrucciones, ayuda, servicio. Intercambio de información. Familiarización Persuasión Entrenamiento Consultoría/ asesoría Instrucción Trato Dirección Negociación Control	Nivel 1	Nivel 7
Cosas	Los niveles de desempeño están dados gradualmente desde el manejo de la motricidad gruesa hasta la motricidad que requiere mayor precisión, es decir, la motricidad fina.	Nivel 1	Nivel 6
Razonamiento	Esta escala se relaciona con la capacidad de manejar	Nivel 1	Nivel 6

(Continúa)

(Continuación)

Significancias Escalas	Observaciones	Valor micro	Valor macro
	variables desde las más sencillas como cumplir con instrucciones específicas hasta dominar campos de estudio concretos.		
Desarrollo matemático	Este nivel requiere del manejo de operaciones y problemas matemáticos, se mide desde el conteo y la operación matemática de la suma hasta las matemáticas y problemas avanzados.	Nivel 1	Nivel 5
Desarrollo del lenguaje	Esta escala se relaciona con el conocimiento y habilidad para manejar los conocimientos del lenguaje oral y escrito, desde instrucciones simples hasta fuentes complejas de información e ideas.	Nivel 1	Nivel 6
Opciones del trabajador	Presenta el grado de libertad que el trabajador debe escoger para realizar las tareas, es decir, el grado de autonomía que tiene frente a la tarea.	Nivel 1	Nivel 8
Consecuencias de error sobre las personas	Esta escala se refiere al grado de responsabilidad del trabajador con respecto al posible daño a las personas ocasionado por los errores cometidos durante el desempeño de la tarea que se está midiendo	Nivel 1	Nivel 8

La verificación de las tareas realizadas por el auxiliar de enfermería para el proyecto Plan de largo plazo para el desarrollo y fortalecimiento de los recursos humanos de salud en Colombia, en el año 2000, se realizó con personal auxiliar en las siguientes instituciones:

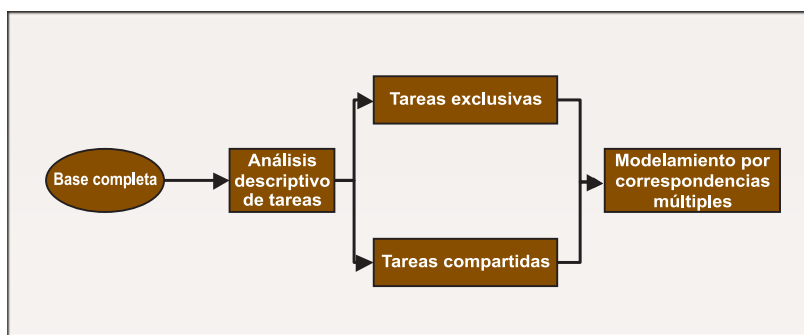
Perfil ocupacional	Organización	Tipo
Auxiliar de enfermería	Centro de Salud de Tangua, Nariño	Hospital I Nivel
	Clínica Valle de Lili	Hospital III Nivel
	Hospital de la Dorada, Caldas	Hospital III Nivel
	Hospital de Kennedy	Hospital III Nivel
	IPS Colmena - Cali	Hospital I Nivel
	Hospital Universitario de San Ignacio	Hospital I Nivel

Este proceso, realizado para las tareas recolectadas en la primera etapa, se aplicó igualmente sobre las tareas recolectadas para generar la base completa de tareas de los auxiliares del sector salud, lo cual asegura la veracidad y consistencia de la información contenida en ella. La base condensa las tareas que realizan actualmente los auxiliares en el mercado laboral.

El proceso de análisis se realizó de la siguiente manera: con la base completa de información de tareas se llevó a cabo un análisis descriptivo que permitió establecer su distribución por disciplina y subfunciones. Posteriormente, se dio paso a un análisis más detallado de las tareas respecto a su exclusividad o generalidad en las disciplinas estudiadas. Este proceso permitió determinar las tareas exclusivas de cada una de las disciplinas y, al mismo tiempo, aquellas que eran comunes con las realizadas por otros auxiliares de la salud.

Al tener como base esta información se aplicó el análisis de correspondencias múltiples (Diagrama 2.1) mediante el software Spad v.5.0. Mediante este método se identificaron agrupaciones de tareas en torno a disciplinas y subsistemas específicos con el fin de establecer si se encontraban diferencias marcadas por cada uno de los subsistemas. Dado que las diferencias se hicieron evidentes, se dio paso a un análisis más detallado en cada uno de los subsistemas y entornos territoriales, identificando agrupaciones de tareas en torno a las correspondientes disciplinas y subfunciones relacionadas.

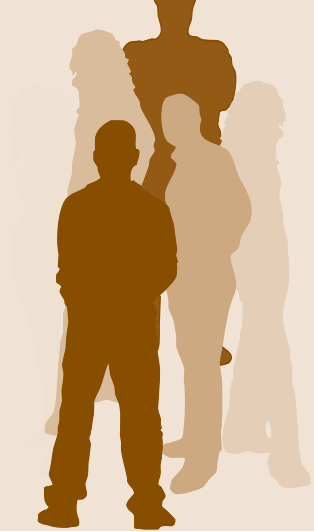
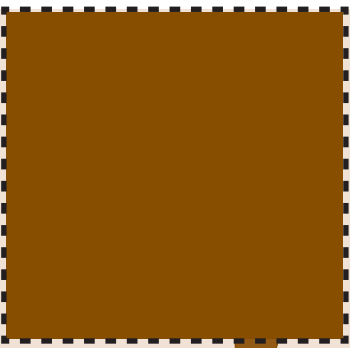
Diagrama 2.1
Proceso de análisis

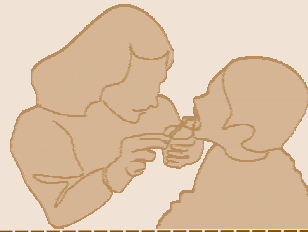


Como resultado de los anteriores procesos de análisis se consolidaron instrumentos de resultados sobre:

- Descripción de tareas por disciplinas
- Tareas exclusivas
- Tareas compartidas
- Relación técnica de sustitución
- Análisis de correspondencias múltiples

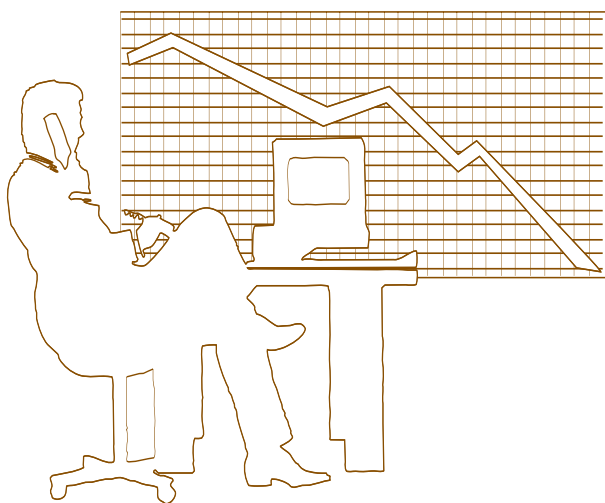
Posterior a esto se realizó una consulta a expertos sustentados en los reportes estadísticos y con base en estos se realizaron discusiones hasta llegar a consensos que permitieron definir el número de auxiliares en salud que debía tener el país y su correspondiente nomenclatura.





Capítulo 3

La situación de los perfiles ocupacionales



A. Análisis de disciplinas y tareas

En total, se pudo identificar el universo de tareas realizadas por los auxiliares en salud en diferentes entornos laborales, con el porcentaje de tareas realizadas en el sector construidas hasta el momento. El número de tareas realizadas por cada tipo de auxiliar disponible en el mercado laboral del sector se presenta en el Cuadro 3.I.

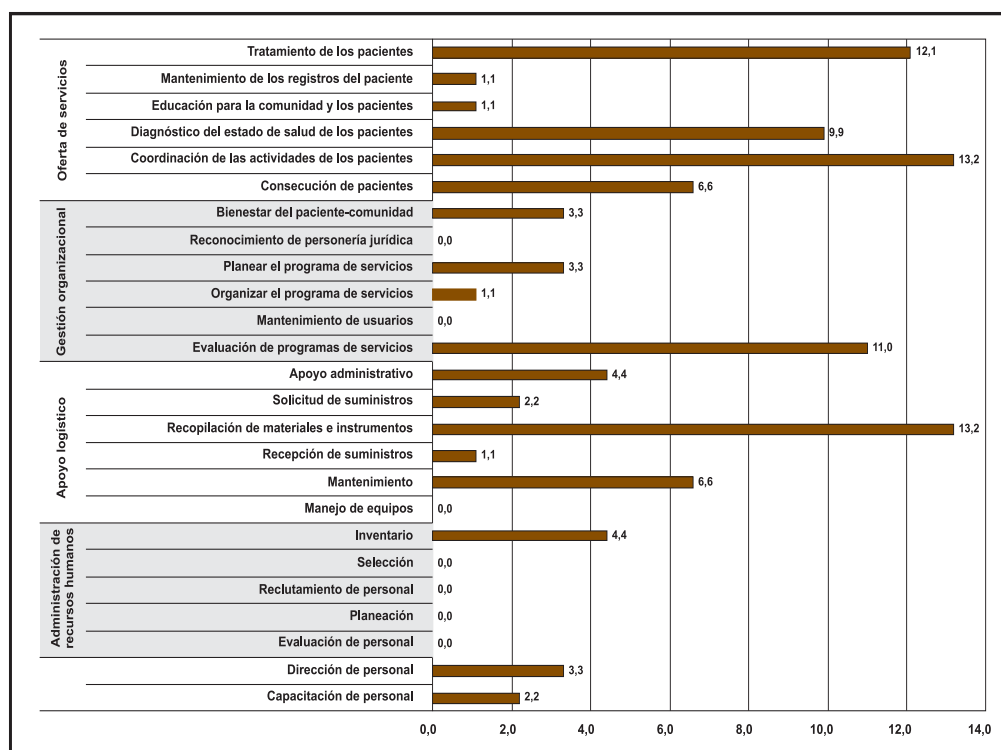
Cuadro 3.1
Número total de tareas por disciplina

Disciplina	Número total de tareas	Porcentaje
1. Auxiliar de laboratorio	91	4,6
2. Auxiliar de enfermería	551	27,6
3. Auxiliar de consultorio odontológico	115	5,8
4. Técnico en saneamiento ambiental	32	1,6
5. Promotor en salud	279	14,0
6. Auxiliar de administración en prestación	185	9,3
7. Auxiliar de imágenes diagnósticas	93	4,7
8. Auxiliar de administración en aseguramiento	128	6,4
9. Auxiliar de servicios farmacéuticos	44	2,2
10. Tecnólogo en radiología	43	2,2
11. Auxiliar en salud ocupacional	104	5,2
12. Auxiliar en trabajo social	42	2,1
13. Mecánico dental	103	5,2
14. Auxiliar en higiene oral	64	3,2
15. Auxiliar en estadística	13	0,7
16. Auxiliar de ente territorial	110	5,5
Total	1997	100

Cada uno de estos auxiliares realiza un conjunto de tareas exclusivas, así como compartidas con uno o varios auxiliares. Como se puede observar, coexisten auxiliares y técnicos que mantienen una especificidad en su perfil laboral con un limitado número de tareas, entre los que se identifican los auxiliares de estadística, técnicos en saneamiento ambiental, auxiliares en trabajo social, auxiliares de servicios farmacéuticos y tecnólogos en radiología. Por otro lado, algunos perfiles ejecutan un número muy grande de tareas. Es de resaltar el caso de los auxiliares de enfermería y los promotores de salud.

B. Análisis de disciplinas por función, subfunción y porcentaje de tareas

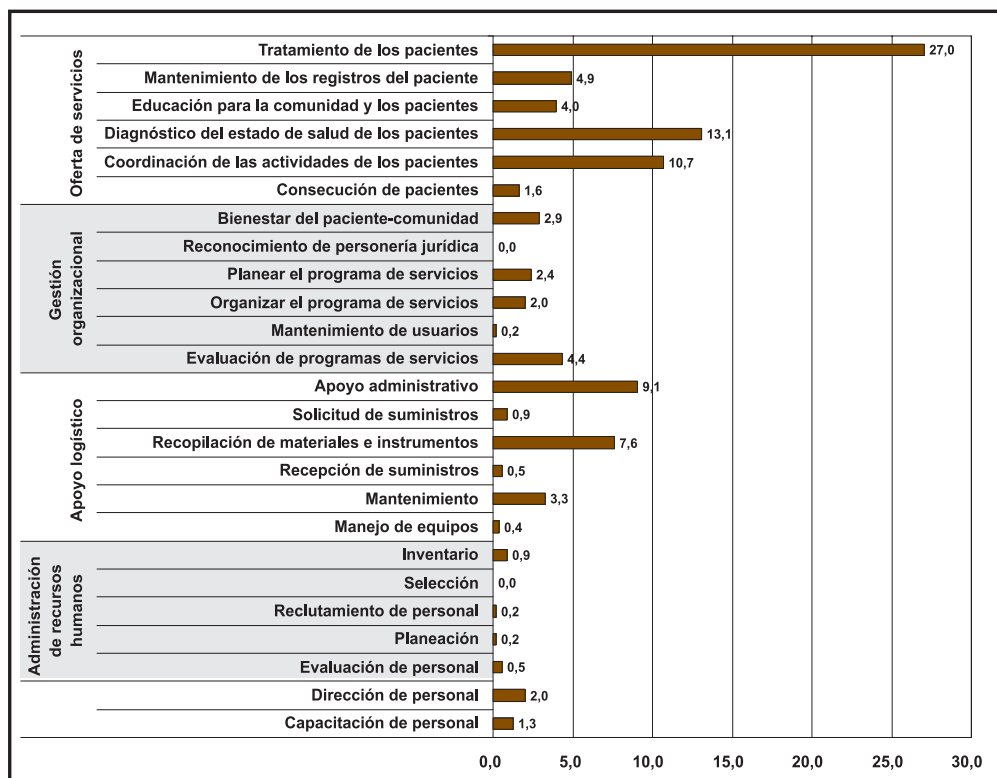
Gráfico 3.1
Auxiliar de laboratorio



El perfil ocupacional del auxiliar de laboratorio cambiará actividades de manejo y atención a pacientes con las de inventario y mantenimiento de equipos y materiales. Sus actividades asistenciales específicas son limitadas.

Como aparece en el Gráfico 3.1 el perfil ocupacional del auxiliar de laboratorio se concentra en 91 tareas las cuales se ubican en las siguientes subfunciones, en su orden de importancia: coordinación de las actividades de los pacientes 13,2%; recopilación de materiales e instrumentos 13,2%; tratamiento de los pacientes 12,1% y evaluación de programas de servicios 11%.

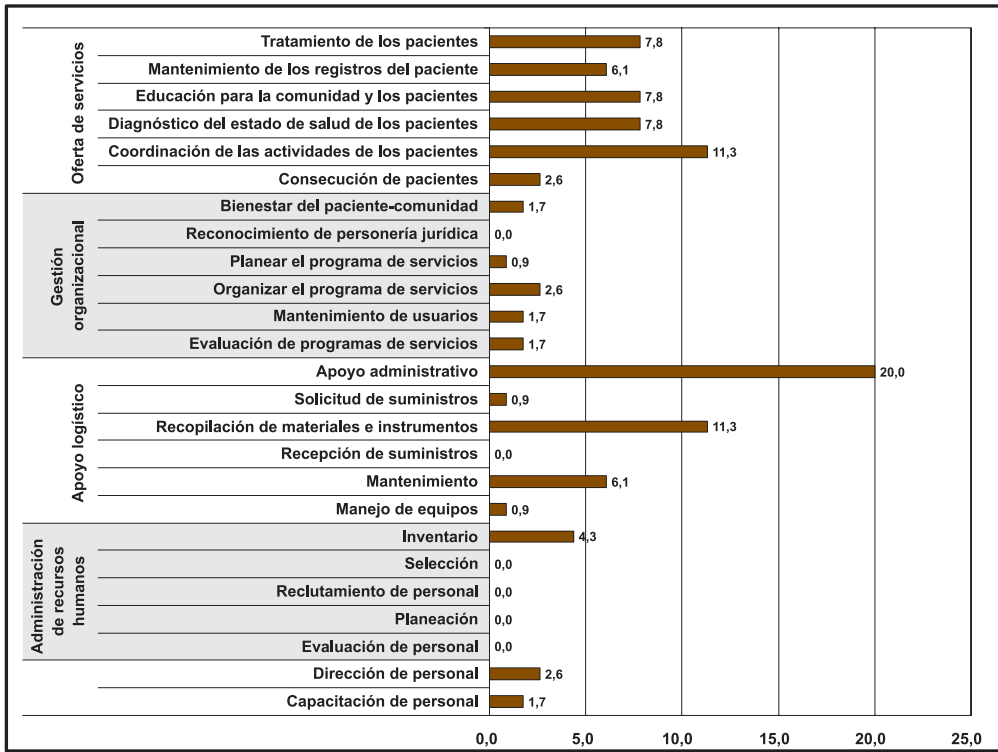
Gráfico 3.2
Auxiliar de enfermería



Como se puede observar en el Gráfico 3.2, el perfil del auxiliar de enfermería es altamente específico, las actividades ligadas al proceso de diagnóstico y tratamiento son preponderantes, asimismo, desarrolla algunas acciones de tipo logístico. Su intervención en procesos administrativos y de manejo de recursos humanos es casi inexistente.

El perfil ocupacional del auxiliar de enfermería ejecuta en total 551 tareas y se concentra básicamente en tres subfunciones específicas: apoyo en el tratamiento de los pacientes, apoyo en el diagnóstico del estado de salud de los pacientes y en la coordinación de las actividades de los pacientes. Estas tres subfunciones cubren el 51% de las tareas, encontrándose que además debe cumplir un total de 49% de tareas de diversa naturaleza.

Gráfico 3.3
Auxiliar consultorio odontología



El auxiliar de consultorio odontológico dedica su actividad en el apoyo al proceso de tratamiento y sus actividades logísticas. Concentra un pequeño conjunto de competencias altamente técnicas y específicas ligadas al tratamiento (Gráfico 3.3).

El perfil ocupacional del auxiliar de odontología realiza un total de 115 tareas teniendo mayor peso las ubicadas en la subfunción de apoyo administrativo seguida por la subfunción de coordinación de las actividades de los pacientes.

El técnico en saneamiento ambiental realiza un total de 32 tareas muy concentradas como se puede ver en el Gráfico 3.4 en las subfunciones de bienestar del paciente y la comunidad, evaluación de programas de servicios, educación para la comunidad y los pacientes; se observa que es un perfil muy específico.

Gráfico 3.4
Técnico en saneamiento ambiental

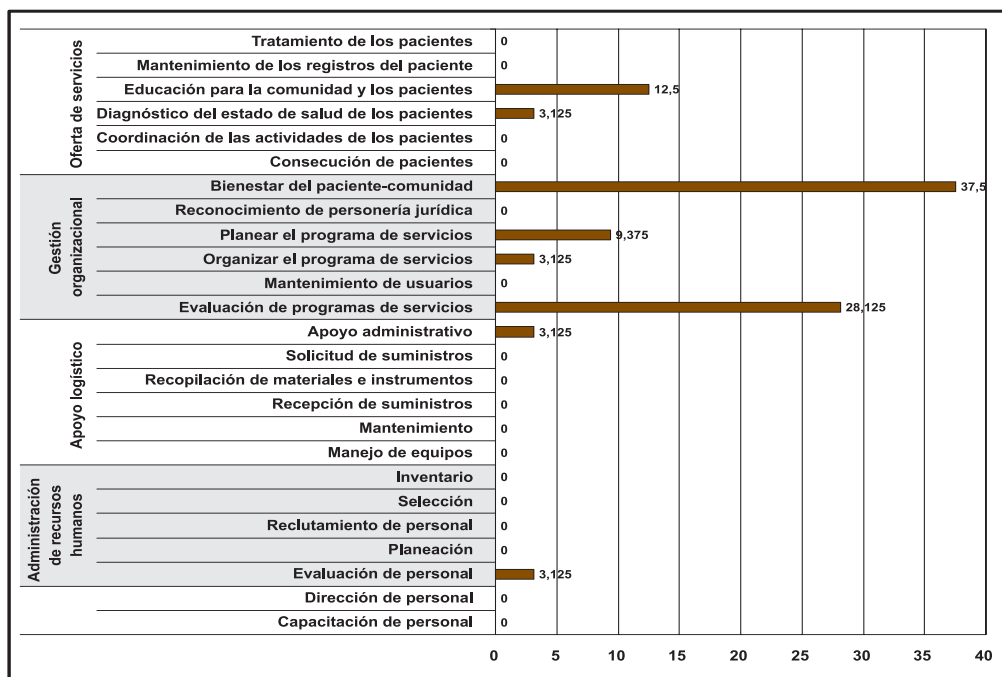
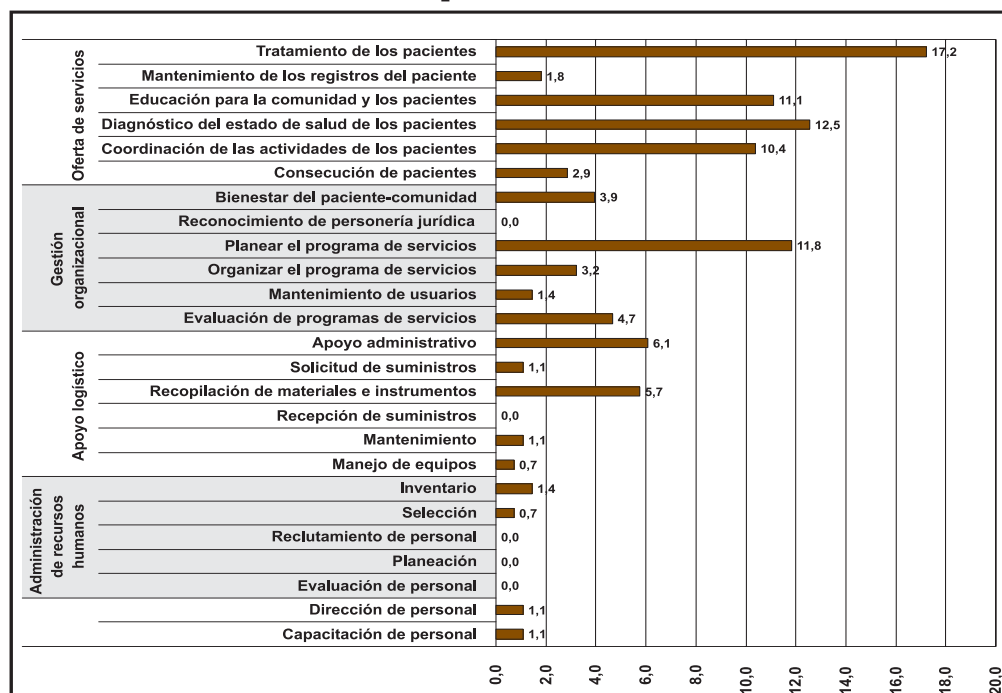
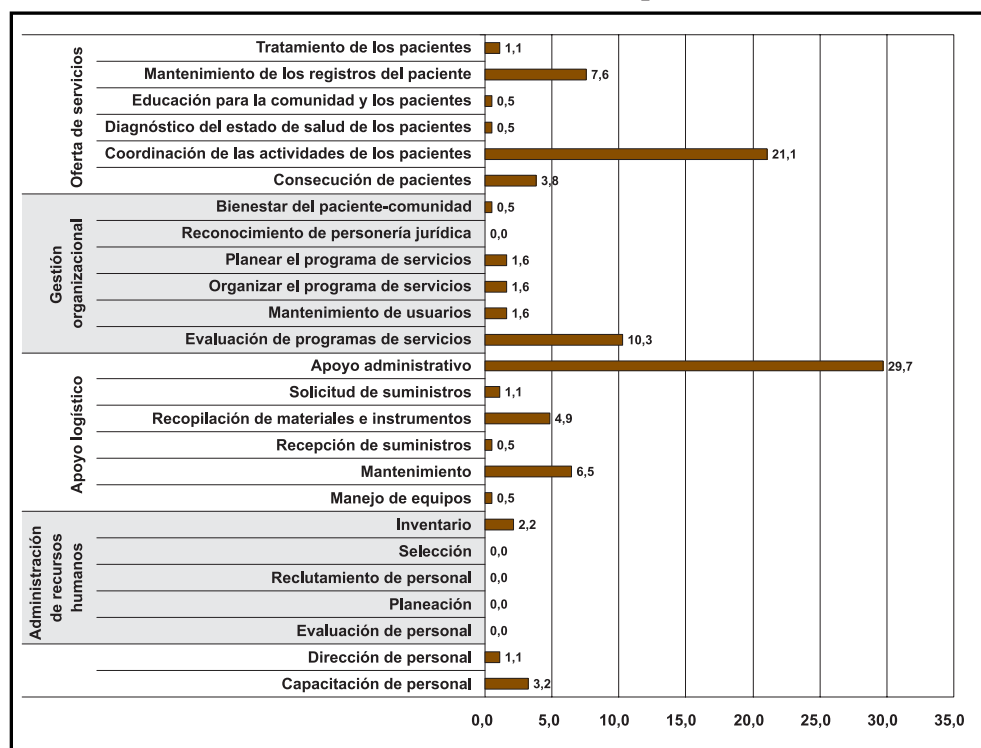


Gráfico 3.5
Auxiliar promotor en salud



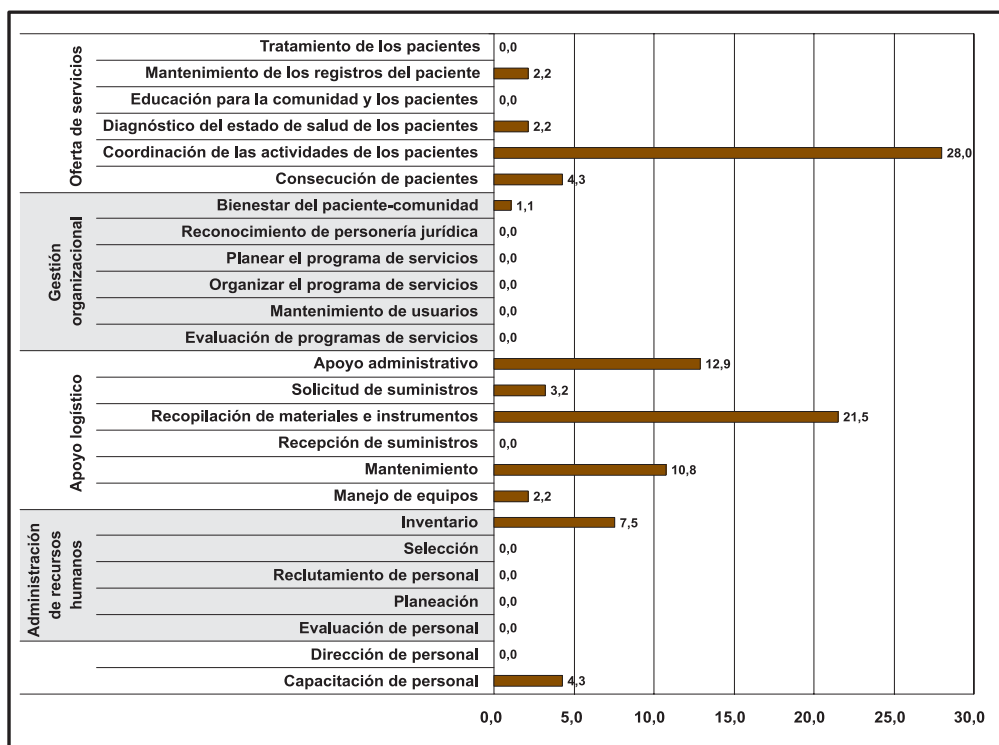
El promotor de salud en el campo laboral (Gráfico 3.5) se mueve en varias subfunciones, tiene un perfil amplio, y el mayor peso de tareas lo ocupa la subfunción de tratamiento de los pacientes, seguida por el apoyo al diagnóstico al estado de salud de éstos y en el apoyo a la planeación de un programa de servicios; en estas subfunciones llama la atención el rol que desempeña en el manejo de emergencias y desastres.

Gráfico 3.6
Auxiliar de administración en prestación de servicios



El perfil ocupacional del auxiliar en prestación de servicios (Gráfico 3.6) corresponde a la subfunción con mayor peso y es el apoyo administrativo en 29,7%, seguido por la coordinación de las actividades de los pacientes 21,1% y el apoyo a la evaluación a programas de servicios. Cabe anotar una característica sobresaliente de este perfil y es precisamente el auxiliar que más realiza la función de mantenimiento de los registros de los pacientes.

Gráfico 3.7
Auxiliar en imágenes diagnósticas



En el perfil ocupacional del auxiliar en imágenes diagnósticas se observa una marcada agrupación de tareas en cuatro subfunciones en orden de mayor a menor: coordinación de las actividades de los pacientes con 28%, recopilación de materiales e instrumentos con 21,5%, apoyo administrativo, mantenimiento e inventario (Gráfico 3.7).

El perfil correspondiente al auxiliar administrativo en aseguramiento presenta un marcado peso en la subfunción de apoyo administrativo con 36,7% de tareas ejecutadas de esta función, seguida por mantenimiento de usuarios y coordinación de pacientes (Gráfico 3.8).

En el perfil del auxiliar de servicios farmacéuticos se destacan tres subfunciones marcadas en apoyo administrativo con 22,7%, inventarios con 20,5% y recopilación de materiales e instrumentos con 13,6% (Gráfico 3.9).

Gráfico 3.8
Auxiliar administración en aseguramiento

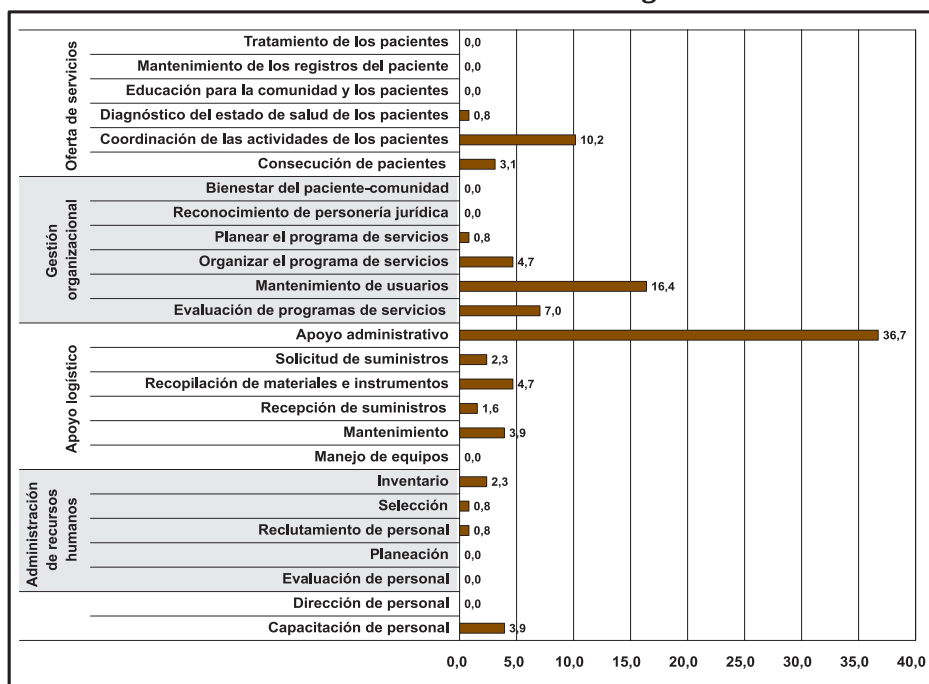


Gráfico 3.9
Auxiliar de servicios farmacéuticos

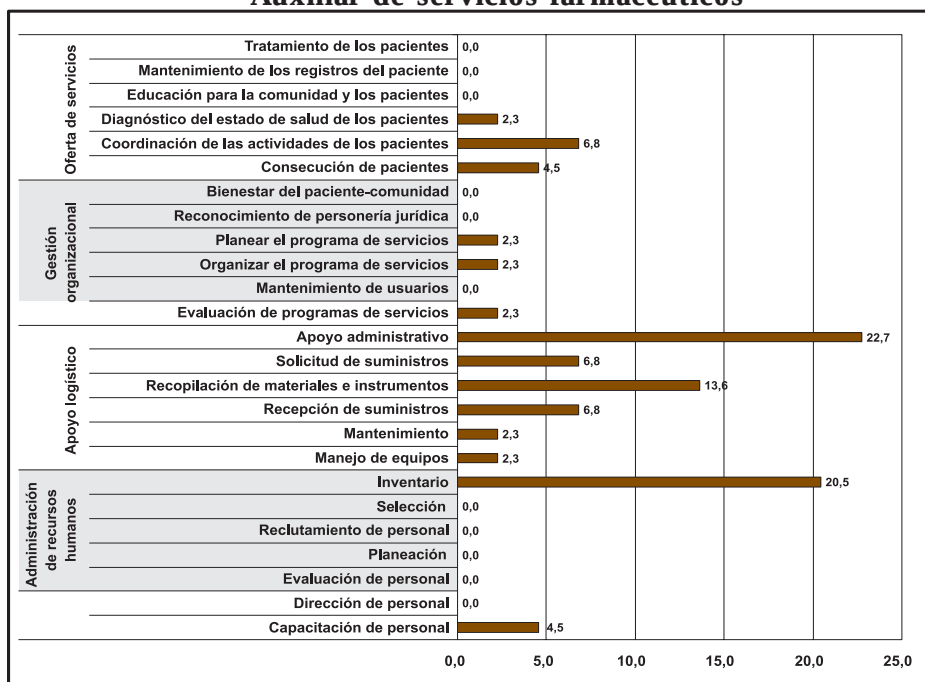
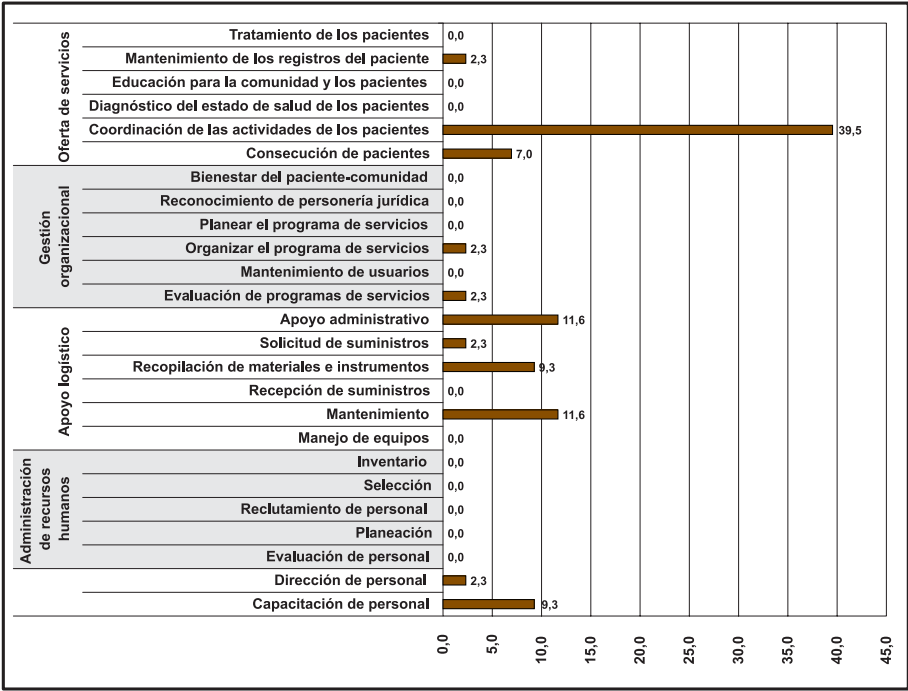


Gráfico 3.10
Técnico en rayos X



El perfil del técnico en rayos X (Gráfico 3.10) se concentra en una función determinante y es la coordinación de las actividades de los pacientes, con 39,5% seguida por el mantenimiento y el apoyo administrativo con 11,6% de participación y la recopilación de materiales e instrumentos con 9,3%.

El perfil de auxiliar en salud ocupacional (Gráfico 3.11) evidencia los mayores porcentajes en la función de oferta de servicios y en la subfunción de coordinación de las actividades de los pacientes, con 25,0% de las tareas realizadas; las demás tareas están repartidas entre la función apoyo logístico, entre las subfunciones de recopilación de materiales e instrumentos con 15,4% y la de mantenimiento con 12,5%

El perfil de trabajo social presenta una marcada participación en la función de oferta de servicios con la subfunción de coordinación de las actividades de los pacientes con 42,9%, seguida por la función de apoyo logístico en la subfunción de apoyo administrativo con 19%, tal como se observa en el Gráfico 3.12.

Gráfico 3.11
Auxiliar en salud ocupacional

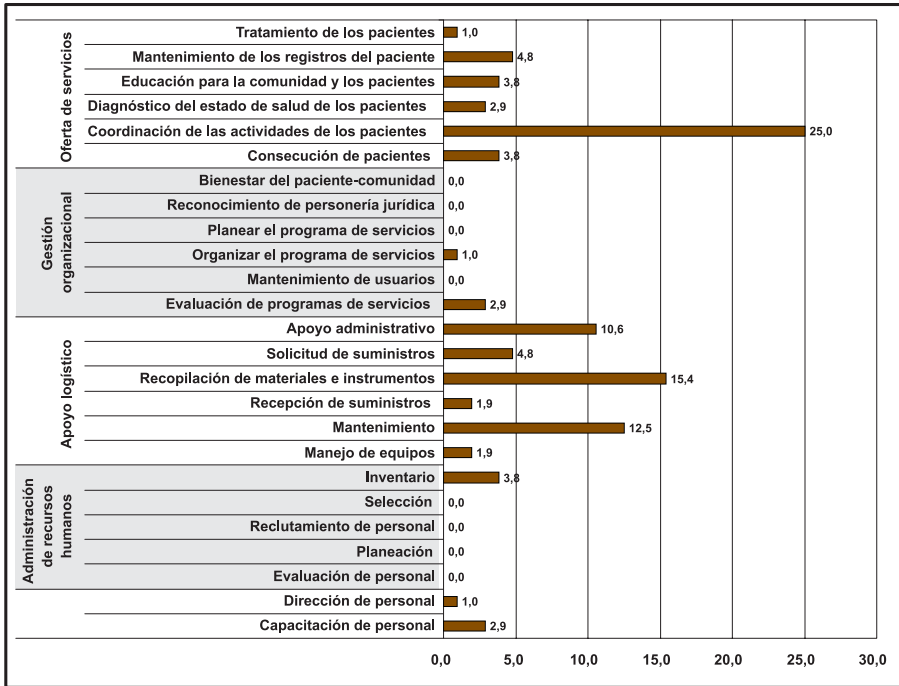


Gráfico 3.12
Auxiliar en trabajo social

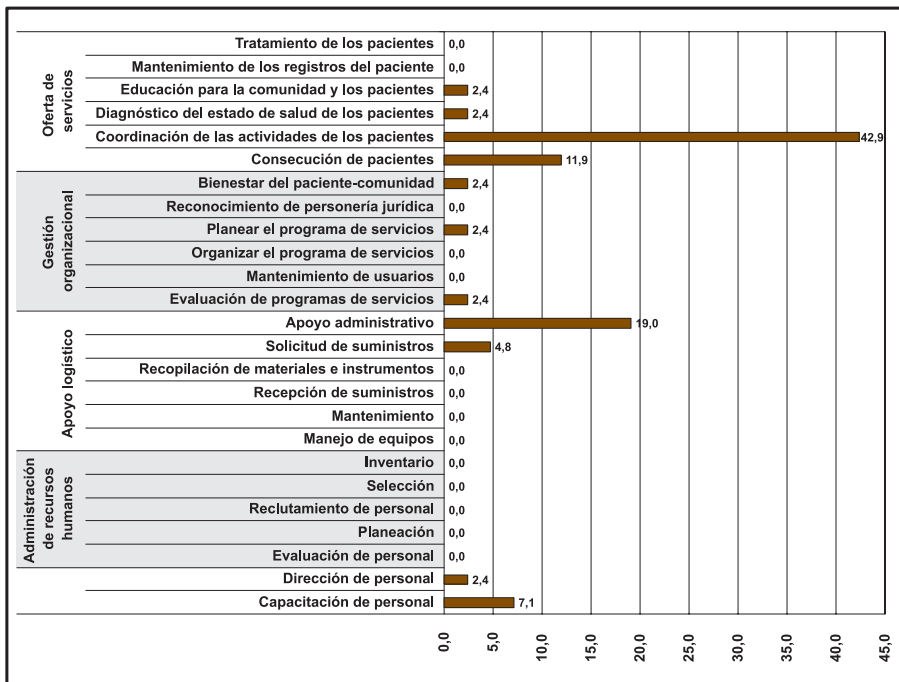
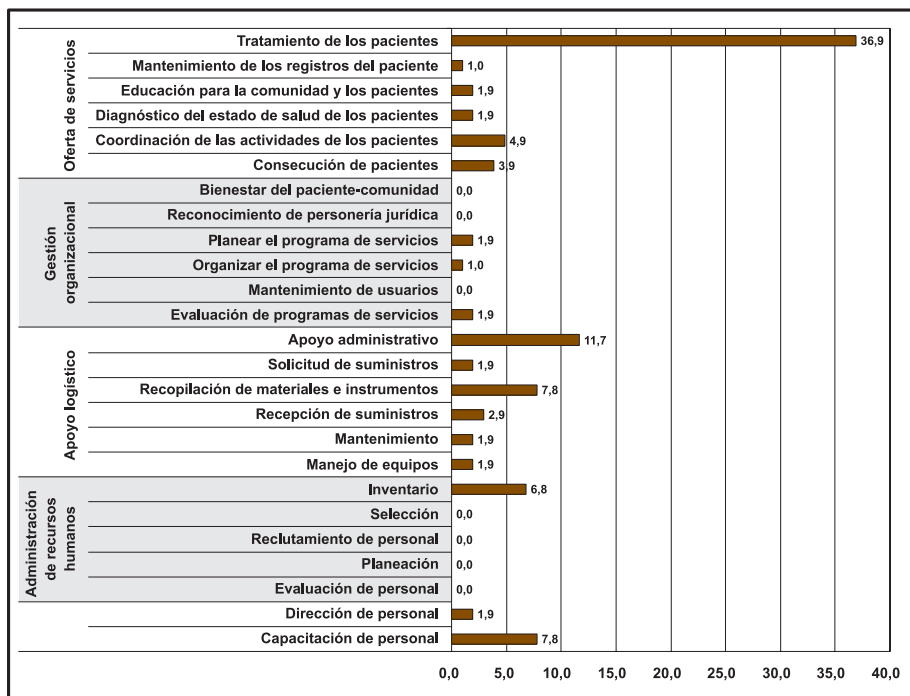


Gráfico 3.13
Auxiliar en mecánica dental



El perfil ocupacional del mecánico dental es muy específico (Gráfico 3.13), con 103 tareas, de las cuales 36,9% se ubica en la función de oferta de servicios en la subfunción tratamiento de los pacientes. Se evidenció que dentro de este tratamiento de pacientes se requiere una motricidad fina mayor a la de otros perfiles ocupacionales; también realiza tareas de apoyo administrativo e inventario en un menor grado de concentración.

Para el perfil del auxiliar de higiene oral se confirma una alta concentración de tareas en la subfunción de recopilación de materiales e instrumentos con 18,8%, seguida por la educación para la comunidad y los pacientes con 15,6%, compartiendo porcentaje con la coordinación de las actividades de los pacientes y el mantenimiento (Gráfico 3.14).

El perfil del auxiliar de enfermería es específico, las actividades ligadas al proceso de diagnóstico y tratamiento son preponderantes, asimismo, desarrolla algunas acciones de tipo logístico. Su intervención en procesos administrativos y de manejo de recursos humanos es casi inexistente.

Gráfico 3.14
Auxiliar de higiene oral

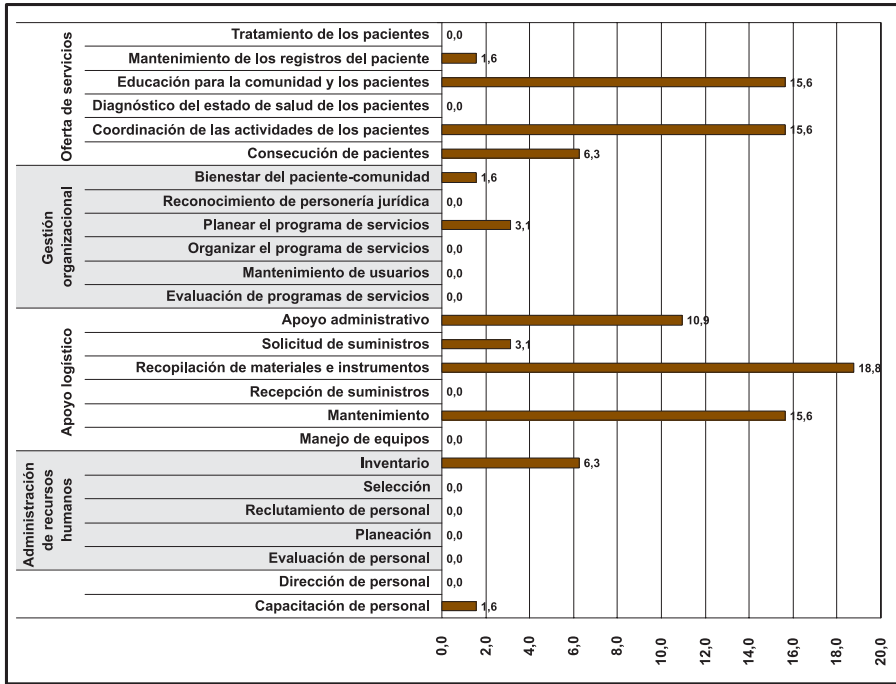
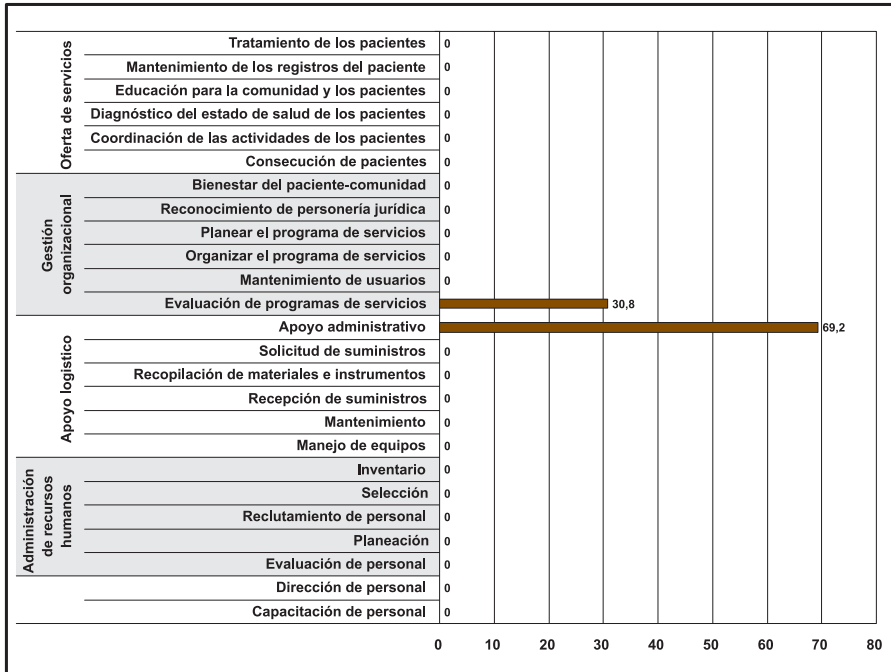
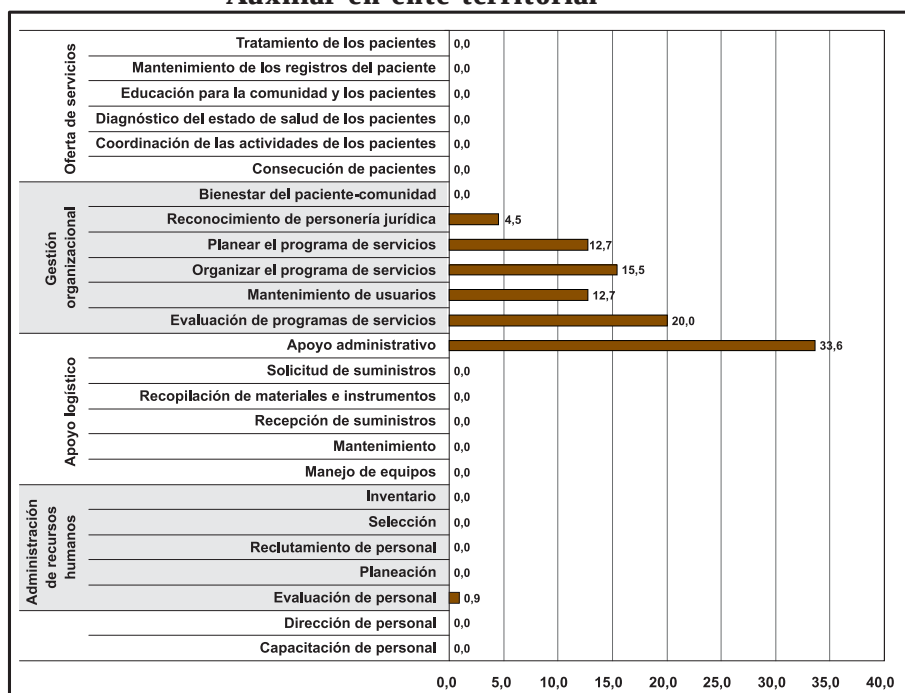


Gráfico 3.15
Auxiliar de estadística



El perfil de auxiliar de estadística muestra que las tareas se encuentran agrupadas en dos subfunciones, en apoyo administrativo y evaluación de programas de servicios (Gráfico 3.15).

Gráfico 3.16
Auxiliar en ente territorial



El perfil de auxiliar en ente territorial se concentra en la función de gestión organizacional y apoyo (Gráfico 3.16) logístico, presentando la mayor concentración de tareas en la subfunción de apoyo administrativo con 33,6% seguido por la evaluación de programas de servicio con 20%, organización de programas de servicios 15,5% y su planeación con 12,7%.

C. Escalas modales por campo ocupacional

Como una medida de los niveles de escala de cada una de las variables, se estableció la moda de cada una de ellas dentro de una disciplina específica (Cuadro 3.2). Este análisis proporciona una visión de las tareas desarrolladas por cada auxiliar respecto a nive-

El perfil de auxiliar de estadística muestra que las tareas se encuentran agrupadas en dos subfunciones, en apoyo administrativo y evaluación de programas de servicios.

les de conocimiento, capacidades, habilidades, manejo de materiales y responsabilidades. Como un complemento a este análisis, se presentan otras medidas descriptivas de cada una de las escalas, como lo son el promedio, la varianza y los valores máximo y mínimo.

Al analizar inicialmente las tareas exclusivas y sus respectivas escalas modales, el auxiliar de enfermería requiere mayor manejo de datos con respecto a las demás disciplinas. Auxiliar de enfermería, auxiliar de odontología, técnico en saneamiento ambiental, promotor de salud y auxiliar en salud ocupacional son las disciplinas que requieren mayor manejo de personas. Los mecánicos dentales respecto a las demás disciplinas requieren de un manejo más dispendioso de materiales.

Por otra parte, mientras la mayoría de disciplinas requieren un razonamiento promedio, el auxiliar de enfermería, de odontología, técnico en saneamiento ambiental y promotor de salud se identifican con las mayores escalas a este nivel. El auxiliar de odontología y el técnico en saneamiento ambiental requieren el más alto nivel de desarrollo matemático, mientras que los auxiliares en salud ocupacional y trabajo social necesitan un alto desarrollo del lenguaje respecto a las demás disciplinas.

El grado de autonomía que el auxiliar tiene sobre las tareas específicas que realiza difiere entre las diferentes disciplinas. Presentan mayor autonomía el técnico en saneamiento ambiental, el promotor de salud, seguidos en menor escala por el auxiliar en salud ocupacional. El auxiliar de enfermería tiene una alta responsabilidad sobre las personas, seguido por el auxiliar en salud ocupacional y el mecánico dental, disminuyendo esta escala en el resto de disciplinas.

Ahora bien, la mayoría de las escalas atribuidas a las tareas exclusivas de cada una de las disciplinas son superiores a las corres-

pondientes a tareas compartidas con otras disciplinas. Casos especiales se presentan en los auxiliares en salud ocupacional y de trabajo social para los cuales la escala de desarrollo en matemáticas se incrementa en más de dos puntos cuando se trata de tareas que no son exclusivas de su disciplina.

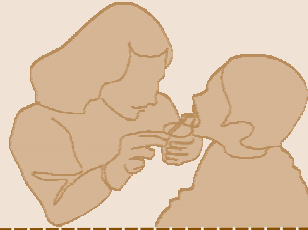
Cuadro 3.2
Moda de las escalas para cada disciplina

Disciplinas	Tipo de Tareas	Datos	Personas	Cosas	Razonamiento	Matemáticas	Lenguaje	Opciones	Cep
Auxiliar de laboratorio	Exclusivas	4	1	NA	4	4	NA	2	NA
	Compartidas	3	2	1	3	3	1	2	2
Auxiliar de enfermería	Exclusivas	4	4	3	5	4	1	2	5
	Compartidas	3	2	1	3	3	2	2	1
Auxiliar de odontología	Exclusivas	5	4	NA	5	5	NA	NA	NA
	Compartidas	3	1	1	3	3	1	2	2
Técnico en saneamiento ambiental	Exclusivas	4	4	1	5	5	3	6	1
	Compartidas	5	4	1	5	5	3	6	2
Promotor de salud	Exclusivas	4	4	1	5	4	3	6	1
	Compartidas	4	2	1	3	3	1	2	2
Auxiliar administrativo en prestación	Exclusivas	3	2	2	3	2	3	2	2
	Compartidas	3	2	1	3	3	2	2	2
Auxiliar de imágenes diagnósticas	Exclusivas	1	1	2	3	3	1	2	2
	Compartidas	2	1	1	3	3	2	1	2
Auxiliar administrativo en aseguramiento	Exclusivas	3	2	1	3	3	3	2	1
	Compartidas	3	2	1	3	3	2	2	1
Auxiliar de servicios farmacéuticos	Exclusivas	2	2	2	3	1	3	1	2
	Compartidas	3	2	1	3	3	3	2	2
Tecnólogo en radiología	Compartidas	4	2	1	3	3	2	2	2
Auxiliar en salud ocupacional	Exclusivas	4	4	2	3	1	4	4	4
	Compartidas	4	2	1	3	3	2	2	2
Auxiliar de trabajo social	Exclusivas	4	3	1	4	1	4	2	2
	Compartidas	3	2	1	3	3	2	2	2
Mecánico dental	Exclusivas	2	2	4	2	2	2	2	4
	Compartidas	3	2	1	3	3	3	2	2
Auxiliar de higiene oral	Compartidas	3	2	1	3	3	1	2	2
Auxiliar de estadística	Exclusivas	2	2	1	3	3	3	2	2
	Compartidas	3	2	1	3	3	3	2	1
Auxiliar de ente territorial	Exclusivas	4	2	1	4	4	3	2	1
	Compartidas	3	2	1	4	5	3	2	1

NA: No aplica dado que no se encuentra una escala modal en las tareas específicas del auxiliar de laboratorio y de odontología.

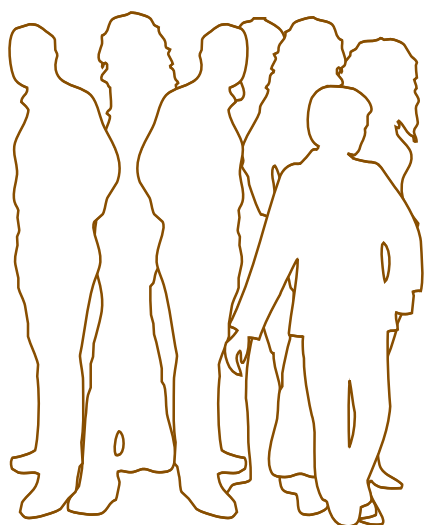
CEP: Consecuencias de error sobre las personas.





Capítulo 4

Interacción y sustitución de perfiles ocupacionales



A. Especificidad de perfiles y tareas

En el Cuadro 4.1 se muestra la proporción de tareas exclusivas o generales con respecto al total de aquellas desarrolladas por los auxiliares de cada una de las disciplinas. Específicamente, se identifica la proporción de tareas exclusivas de cada disciplina y, luego, la proporción de las que realizan los auxiliares de una cierta disciplina pero que a la vez son realizadas por otras disciplinas.

Mientras se encuentran disciplinas para las cuales la mayoría de las tareas que realizan son exclusivas, se identifican también aquellas que no tienen ninguna tarea específica de su área. En este sentido, el auxiliar de ente territorial, el auxiliar de estadística y el técnico en saneamiento ambiental son disciplinas que tienen en su mayoría tareas muy específicas y son pocas las adelantadas por otras disciplinas.

El auxiliar de higiene oral y el tecnólogo en radiología, por otra parte, realizan tareas que son ejecutadas en forma similar por auxiliares de otras disciplinas. En otros casos, se identifican disciplinas que presentan muy pocas tareas exclusivas, como es el caso de los auxiliares de laboratorio, en salud ocupacional, de odontología y de trabajo social.

Cuadro 4.1
Distribución de tareas según cantidad
de disciplinas para las cuales sean comunes (en porcentajes)

Repeticiones	Auxiliar de laboratorio	Auxiliar de enfermería	Auxiliar de odontología	Técnico en saneamiento ambiental	Promotor de salud	Auxiliar Administrativo en prestación	Auxiliar de imágenes diagnósticas	Auxiliar Administrativo en aseguramiento	Auxiliar de servicios farmacéuticos	Tecnólogo en radiología	Auxiliar en salud ocupacional	Auxiliar de trabajo social	Mecánico dental	Auxiliar de higiene oral	Auxiliar de estadística	Auxiliar de ente territorial
Únicas	4	38	2	72	20	10	15	55	18	0	6	2	37	0	69	84
1 a 2 más	44	43	31	28	56	32	31	24	27	19	23	26	19	30	31	16
3 a 9 más	44	17	60	0	22	53	47	17	41	79	64	57	37	61	0	0
9 ó más	8	1	7	0	3	5	6	4	14	2	7	14	7	9	0	0

En un análisis más específico, se determinó el porcentaje de tareas generales realizadas por otros auxiliares. El Cuadro 4.2 presenta la proporción de tareas compartidas por pares de disciplinas, y debe ser leída en forma horizontal, por ejemplo, en la última fila se encuentra que del total de tareas realizadas por el auxiliar de ente territorial el 15% de ellas son adelantadas igualmente por el promotor de salud.

Es de anotar el gran porcentaje (95%) de tareas que son realizadas conjuntamente por los auxiliar de laboratorio y enfermería. En general, se identifican altos porcentajes de tareas realizadas por cada una de las disciplinas en conjunto con el auxiliar de enfermería, excepto las ya mencionadas que cuentan con la mayor parte de tareas exclusivas. Aunque en menor proporción, la mayor parte de las disciplinas desarrollan tareas que son ejecutadas igualmente por el promotor de salud y el auxiliar administrativo en prestación.

Cuadro 4.2
Proporción de tareas comunes para pares de disciplinas
(En porcentajes)

Disciplinas	Auxiliar de laboratorio	Auxiliar de enfermería	Auxiliar de odontología	Técnico en saneamiento ambiental	Promotor de salud	Auxiliar administrativo en prestación	Auxiliar de imágenes diagnósticas	Auxiliar administrativo en aseguramiento	Auxiliar de servicios farmacéuticos	Tecnólogo en radiología	Auxiliar en salud ocupacional	Auxiliar de trabajo social	Mecánico dental	Auxiliar de higiene oral	Auxiliar de estadística	Auxiliar de ente territorial
Auxiliar de laboratorio		95	35	0	48	36	31	18	16	12	34	15	22	21	0	0
Auxiliar de enfermería	16		18	0	35	16	10	10	4	7	13	5	8	9	0	0
Auxiliar odontología	38	95		0	56	42	33	17	12	13	35	14	23	40	0	0
Técnico en saneamiento ambiental	0	0	0		22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
Promotor de salud	16	69	17	3		15	10	9	5	6	16	7	7	14	0	6
Auxiliar administrativo en prestación	25	67	26	0	31		33	29	19	22	38	23	31	21	0	0
Auxiliar de imágenes diagnósticas	30	59	30	0	30	47		23	20	22	42	16	25	31	0	0
Auxiliar administrativo en aseguramiento	9	33	8	0	14	23	12		9	5	15	12	11	10	2	0
Auxiliar de servicios farmacéuticos	34	52	23	0	32	57	43	34		11	45	20	52	25	0	0
Tecnólogo en radiología	26	91	26	0	40	70	47	21	12		47	12	23	40	0	0
Auxiliar en salud ocupacional	30	71	28	0	43	49	38	25	19	19		21	39	32	0	0
Auxiliar trabajo social	33	69	29	0	45	74	36	48	21	12	52		31	14	0	0
Mecánico dental	19	42	18	0	19	40	22	17	22	10	40	13		20	0	0
Auxiliar higiene oral	29	71	52	0	58	42	44	26	17	26	50	9	32		0	0
Auxiliar de estadísticas	0	0	8	0	0	0	0	31	0	0	0	0	0	0		0
Auxiliar de ente Territorial	0	0	0	2	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Igualmente, se observan disciplinas que son muy específicas y, por tanto, es mínima la proporción de tareas que son comunes con otras disciplinas. Este es el caso del auxiliar de ente territorial, el auxiliar de estadística y el técnico en saneamiento ambiental. Al evaluar tareas de disciplinas que se relacionan por sus características, se encuentra que 52% de las desarrolladas por el auxiliar de higiene oral son realizadas por el auxiliar de odontología y 47% por el tecnólogo en radiología hacen parte también de las del auxiliar de imágenes diagnósticas.

B. Sustitución entre perfiles ocupacionales

La relación técnica de sustitución (RTS) es una medida económica que busca establecer, en una determinada función de producción, qué tan sustituible es un recurso humano por otro con base en la dedicación a tareas comunes en un mismo ámbito empresarial. En este caso se calculó la RTS para el sector salud, considerando las diferentes disciplinas en todos los ámbitos organizacionales considerados.

Para cada par de disciplinas se determinaron las tareas que eran compartidas y las que eran exclusivas de cada una, la especificación del número de tareas se esboza en el Cuadro 4.3. Luego se hizo el cálculo del tiempo promedio por tarea en cada disciplina para obtener, posteriormente, el tiempo total de dedicación a las tareas compartidas y totales.

Por ejemplo, el auxiliar de enfermería realiza 551 tareas y el promotor de salud 279 que corresponden a la suma de las tareas exclusivas de cada disciplina más las compartidas por las dos. Se observa que son 193 las tareas que comparten, lo cual corresponde al 35% del total de tareas del auxiliar de enfermería y al 69% de las del promotor de salud.

Cuadro 4.3
Número de tareas compartidas y exclusivas
por pares de disciplinas

Disciplina	Número de tareas	Auxiliar de enfermería	Auxiliar odontología	Técnico en saneamiento ambiental	Promotor de salud	Auxiliar administrativo en prestación	Auxiliar de imágenes diagnósticas	Auxiliar administrativo en aseguramiento	Auxiliar de servicios farmacéuticos	Auxiliar en salud Ocupacional	Auxiliar trabajo Social	Mecánico dental	Auxiliar higiene oral	Auxiliar de estadística	Auxiliar de ente territorial
Auxiliar de laboratorio - AL	No. Compartidas	86	32		44	33	28	16	15	31	14	20	19		
	No. Exclusivas AL	5	59	91	47	58	63	75	76	60	77	71	72	91	91
	No. Exclusivas otra	465	52	32	235	101	65	153	29	73	28	83	47	13	110
Auxiliar de enfermería - AE	No. Compartidas		80		193	90	55	56	23	74	29	43	47		
	No. Exclusivas AE		471	551	358	461	496	495	528	477	522	508	504	551	551
	No. Exclusivas otra		4	32	86	44	38	113	21	30	13	60	19	13	110
Auxiliar de Odontología - AO	No. Compartidas				47	35	28	14	10	29	12	19	34		
	No. Exclusivas AO			84	37	49	56	70	74	55	72	65	50	84	84
	No. Exclusivas otra			32	232	99	65	155	34	75	30	84	32	13	110
Técnico en saneamiento ambiental - TSA	No. Compartidas				7										2
	No. Exclusivas TSA				25	32	32	32	32	32	32	32	32	32	30
	No. Exclusivas otra				272	134	93	169	44	104	42	103	66	13	108
Promotor de salud PS	No. Compartidas					42	28	24	14	45	19	20	38		16
	No. Exclusivas PS					237	251	255	265	234	260	259	241	279	263
	No. Exclusivas otra					92	65	145	30	59	23	83	28	13	94
Auxiliar Administrativo en prestación - AAP	No. Compartidas						44	39	25	51	31	41	28		
	No. Exclusivas AAP						90	95	109	83	103	93	106	134	134
	No. Exclusivas otra						49	130	19	53	11	62	38	13	110
Auxiliar de imágenes diagnósticas - AID	No. Compartidas							21	19	39	15	23	29		
	No. Exclusivas AID							72	74	54	78	70	64	93	93
	No. Exclusivas otra							148	25	65	27	80	37	13	110
Auxiliar administrativo en aseguramiento - AAA	No. Compartidas								15	26	20	18	17	4	
	No. Exclusivas AAA								154	143	149	151	152	165	169
	No. Exclusivas otra								29	78	22	85	49	9	110
Auxiliar de servicios Farmacéuticos - ASF	No. Compartidas									20	9	23	11		
	No. Exclusivas AF									24	35	21	33	44	44
	No. Exclusivas otra									84	33	80	55	13	110
Auxiliar en salud ocupacional - ASO	No. Compartidas										22	41	33		
	No. Exclusivas ASO										82	63	71	104	104
	No. Exclusivas otra										20	62	33	13	110
Auxiliar de trabajo Social - ATS	No. Compartidas											13	6		
	No. Exclusivas ATS											29	36	42	42
	No. Exclusivas otra											90	60	13	110
Mecánico dental - MD	No. Compartidas												21		
	No. Exclusivas MD												82	103	103
	No. Exclusivas otra												45	13	110
Auxiliar higiene oral - AHO	No. Compartidas														
	No. Exclusivas AHO													66	66
	No. Exclusivas otra													13	110
Auxiliar de estadística - AES	No. Compartidas														
	No. Exclusivas AES														13
	No. Exclusivas otra														110

Luego de tener una visión sobre la magnitud de las tareas asumidas actualmente por cada uno de los auxiliares del área de la salud en términos de número de tareas, se aborda el análisis del tiempo dedicado a cada una de ellas con el fin de determinar en qué porcentaje dos disciplinas son sustituibles.

La relación técnica de sustitución presentada en el Cuadro 4.3 se calculó mediante la siguiente fórmula, donde n identifica el número de tareas compartidas por las dos disciplinas y , x , y corresponden al total de tareas de la disciplina 1 y disciplina 2 respectivamente:

El primer cociente del numerador indica el porcentaje de tiempo en que es sustituible la primera disciplina por la segunda y el segundo cociente determina el porcentaje de tiempo en que es sustituible la segunda por la primera. Los correspondientes porcentajes de sustitución se compilan en el Cuadro 4.4, el cual debe ser leído de manera horizontal; es decir, cada valor indica el porcentaje de tiempo en que la disciplina de la fila puede ser sustituida por la disciplina de la columna.

Se observa que el auxiliar de laboratorio es sustituible por el auxiliar de enfermería 97% del tiempo y por el promotor de salud 40%, lo cual se debe a que gran parte del tiempo que el auxiliar de laboratorio dedica a sus tareas se relaciona con tareas que igualmente realizan las otras dos disciplinas. Por otra parte, el promotor de salud puede sustituir 42% del tiempo que dedica el auxiliar de enfermería a sus tareas, reduciéndose a 32% cuando se evalúa el tiempo en que puede ser sustituido el promotor de salud por el auxiliar de enfermería. Otro caso de alto nivel de sustitución se presenta entre el auxiliar de odontología y el auxiliar de enfermería, dado que 93% del tiempo de la primera puede ser sustituido por la segunda.

Si bien el auxiliar administrativo en prestación puede ser sustituido en 20% por el auxiliar administrativo en aseguramiento, este último puede ser sustituido en el doble por el primero, lo cual demuestra la gran cantidad de tiempo que el auxiliar administrativo en aseguramiento invierte en las tareas que en forma similar realiza el auxiliar administrativo en prestación y el poco tiempo que este último invierte en las mismas tareas respecto al tiempo dedicado al total de tareas. Respecto al auxiliar de trabajo social, además de la tendencia general de alto grado de sustitución por parte del auxiliar de enfermería, puede ser sustituido el 69% por el auxiliar administrativo en prestación.

Cuadro 4.4
Porcentaje de tiempo que puede ser sustituible
entre pares de disciplinas (en porcentajes)

Disciplina	Auxiliar de laboratorio	Auxiliar de enfermería	Auxiliar de odontología	Técnico en saneamiento ambiental	Promotor de salud	Auxiliar administrativo en prestación	Auxiliar de imágenes diagnósticas	Auxiliar administrativo en aseguramiento	Auxiliar de servicios farmacéuticos	Auxiliar en salud ocupacional	Auxiliar de trabajo social	Mecánico dental	Auxiliar de higiene oral	Auxiliar de estadística	Auxiliar de ente territorial
Auxiliar de laboratorio		97	25	0	40	26	25	19	19	27	21	21	5	0	0
Auxiliar de enfermería	13		20	0	42	15	11	8	3	11	7	6	7	0	0
Auxiliar odontología	23	93		0	44	29	23	4	1	36	5	19	27	0	0
Técnico en saneamiento ambiental	0	0	0		16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Promotor de salud	10	32	11	12		12	10	7	3	12	6	5	9	0	17
Auxiliar administrativo en prestación	10	39	21	0	12		27	20	13	22	8	10	19	0	0
Auxiliar de imágenes diagnósticas	10	32	17	0	13	36		22	11	20	9	15	35	0	0
Auxiliar administrativo en aseguramiento	1	15	1	0	7	41	30		3	6	7	3	2	1	0
Auxiliar de servicios farmacéuticos	14	33	10	0	13	63	60	54		16	7	79	7	0	0
Auxiliar en salud ocupacional	16	38	18	0	34	30	27	17	20		24	56	18	0	0
Auxiliar trabajo social	37	74	35	0	48	69	38	47	32	65		46	27	0	0
Mecánico dental	17	32	10	0	14	42	20	20	24	32	24		13	0	0
Auxiliar higiene oral	47	89	70	0	75	39	53	36	25	54	24	45		0	0
Auxiliar de estadística	0	0	0	0	0	0	0	46	0	0	0	0	0		0
Auxiliar de ente territorial	0	0	0	1	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Se destaca también el grado de sustitución del auxiliar de higiene oral por el auxiliar de odontología, el cual es del 70%. Finalmente, hay algunas disciplinas que no son sustituibles por otras dado que no comparten tareas, como es el caso del técnico en saneamiento ambiental, los auxiliares de estadística y de ente territorial, las cuales comparten tareas solamente con el promotor de salud y el auxiliar de ente territorial, con el auxiliar administrativo en aseguramiento y con el técnico en saneamiento ambiental y el promotor de salud, respectivamente.

Esta información permite generar la relación técnica de sustitución final, la cual es presentada en el Cuadro 4.5. En este caso sigue la misma situación de ausencia de relación de sustitución entre el técnico en saneamiento ambiental, y los auxiliares de estadística y de ente territorial con otras disciplinas. Se encuentra que pueden ser sustituibles en más del 50% del tiempo las siguientes disciplinas: auxiliares de enfermería y de odontología, de enfermería y de laboratorio, de servicios farmacéuticos y mecánico dental.

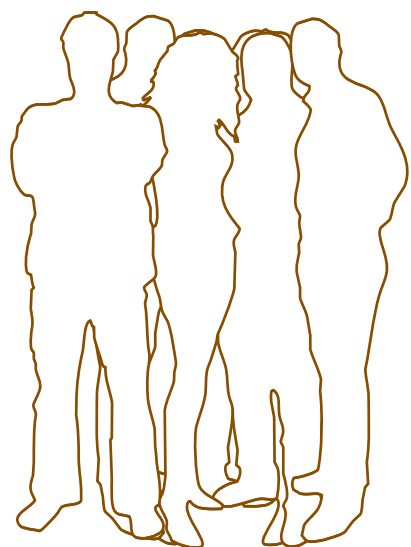
En una proporción un poco menor, 48%, se encuentra que los auxiliares de higiene oral y de enfermería son sustituibles, al igual que el de higiene oral y el de odontología. Los auxiliares de trabajo social y administrativo en prestación, al igual que este último y el de servicios farmacéuticos, son sustituibles en 38%. Igualmente, se identifican relaciones de sustitución de 37, 30 y 27% entre el auxiliar de enfermería y el promotor de salud, los auxiliares administrativo en prestación y administrativo en aseguramiento, y este último y el de trabajo social.

Mientras se encuentran disciplinas para las cuales la mayoría de las tareas que realizan son exclusivas, se identifican también aquellas que no tienen ninguna tarea específica de su área. En este sentido, el auxiliar de ente territorial, el auxiliar de estadística y el técnico en saneamiento ambiental son disciplinas que tienen en su mayoría tareas muy específicas y son pocas las adelantadas por otras disciplinas.

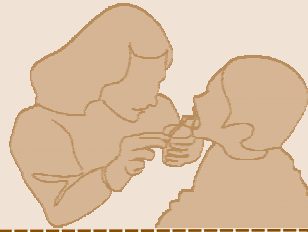
Cuadro 4.5
Relación técnica de sustitución
(En porcentajes)

Disciplina	Auxiliar de enfermería	Auxiliar de odontología	Técnico en saneamiento ambiental	Promotor de salud	Auxiliar Administrativo en prestación	Auxiliar de imágenes diagnósticas	Auxiliar administrativo en aseguramiento	Auxiliar de servicios farmacéuticos	Auxiliar en salud ocupacional	Auxiliar de trabajo social	Mecánico dental	Auxiliar de higiene oral	Auxiliar de estadística	Auxiliar de ente territorial
Auxiliar de laboratorio	55	24	0	25	18	17	10	16	21	29	19	26	0	0
Auxiliar de enfermería		56	0	37	27	21	12	18	25	40	19	48	0	0
Auxiliar odontología			0	28	25	20	2	5	27	20	14	48	0	0
Técnico en saneamiento ambiental				14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Promotor de salud					12	12	7	8	23	27	9	42	0	13
Auxiliar administrativo en prestación						31	30	38	26	38	26	29	0	0
Auxiliar de imágenes diagnósticas							26	35	23	24	18	44	0	0
Auxiliar administrativo en aseguramiento								28	12	27	11	19	23	0
Auxiliar de servicios farmacéuticos									18	19	52	16	0	0
Auxiliar en salud ocupacional										44	44	36	0	0
Auxiliar trabajo social											35	25	0	0
Mecánico dental												29	0	0
Auxiliar en higiene oral													0	0
Auxiliar de estadística														0



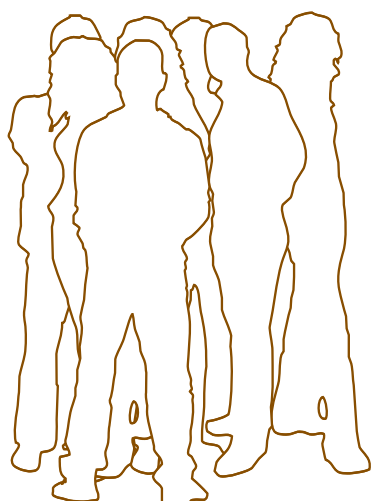






Capítulo 5

Perfiles ocupacionales: metodología, estructura, componentes y descriptores



A. Objeto

En este capítulo se presenta la metodología para la construcción de 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.

Estos perfiles describen los desempeños óptimos de los auxiliares en las áreas de la salud, contruidos en consenso entre diferentes instituciones prestadoras de salud, formadoras, trabajadores y el Estado.

Cada perfil descrito contiene una serie de normas de competencia laboral que responden a actividades 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 contiene 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.

B. 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 las respectivas necesidades.
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 de la salud de las diferentes áreas, validación en campos laborales diferentes de cada una de las tareas elaboradas por parte de 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 elaborarán.

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).

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.

C. Estructura de la titulación

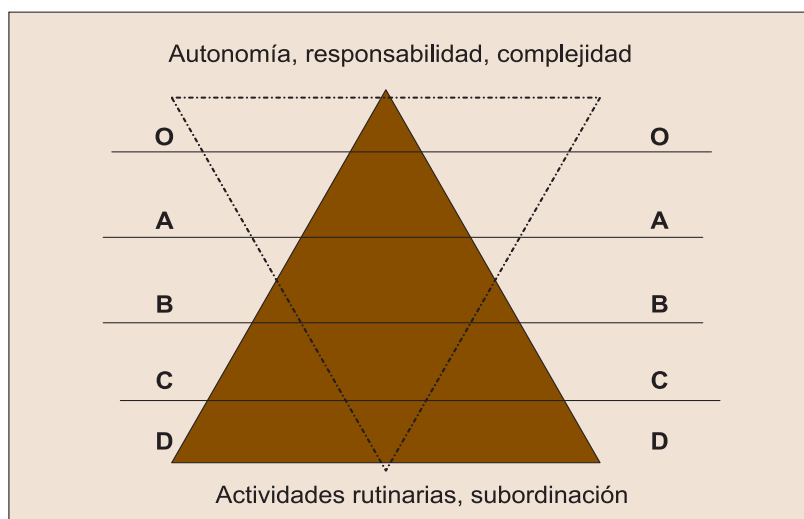
Cada perfil ocupacional se presenta en una estructura denominada titulación, la cual presenta los siguientes datos:

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 al Gráfico 5.1:

Diagrama 5.1
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 realizan en diversos contextos. Al trabajador se le da autonomía y se le delegan responsabilidades para orientación y supervisión de otros.
- **Nivel C:** 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.

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.

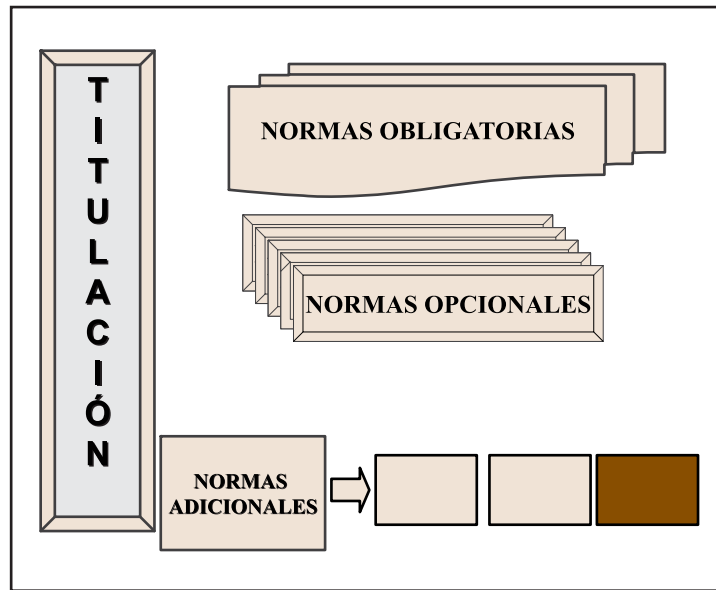
- **Área ocupacional:** conjunto de ocupaciones homogéneas en cuanto a los sistemas, procedimientos y recursos que emplean las personas en el desempeño laboral. Para los perfiles auxiliares en las áreas de la salud se definió la siguiente nomenclatura: 33I en la cual 3 se refiere al área salud que le 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. I a las ocupaciones de auxiliares de servicios de salud.
- **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 quién 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 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 no tiene opcionales. A continuación se explica el significado de cada una de éstas (Gráficos 5.2).

- **Certificado de aptitud ocupacional:** el que se otorga a quien haya culminado programas en las áreas auxiliares de la salud con una duración mínima de mil horas en una institución educativa autorizada para ofrecer la educación no formal.
- **Perfil ocupacional:** es un conjunto de normas de competencia laboral que responden al desempeño óptimo del auxiliar en las áreas de la salud.
- **Competencia laboral:** es la combinación integral de conocimientos, habilidades y actitudes conducentes a un desempeño

Diagrama 5.2
Estructura de la titulación



Fuente: Mesa sectorial salud, SENA.

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 aptitud ocupacional.
- **Norma 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.

- **Norma 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.

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 I0332802300204, dígito que corresponde a la titulación auxiliar de enfermería:

- I 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.

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 203328I00I04, 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.

3.1 Otros criterios

- **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.

D. Componentes de una norma de competencia laboral

Una norma de competencia está constituida por:

- I. **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 elemen-

to 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 su realización, 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:** se refiere a la medición de cada una de las tareas que componen la norma, 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 I 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:** qué 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 se presenta una guía sobre el significado de cada uno de los descriptores de las escalas.

E. Descriptores de las escalas

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 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 y 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 o 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, aun 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.

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 re-

queridas para influir en la actitud o el comportamiento de otra persona o grupo de personas.

Nivel descriptor

1. **Atención a las instrucciones, ayuda, servicio:** atiende instrucciones de supervisores, compañeros, pacientes. Puede haber o no confirmación verbal.
2. **Intercambio de información:** habla, conversa para transmitir u obtener información o aclarar detalles de una tarea, dentro de procedimientos bien establecidos.
3. **Familiarización:** alienta a las personas, da instrucciones, consejos y asistencia personal en lo concerniente a actividades de la vida diaria.
4. **Persuasión:** influye en otros a favor de cierto punto de vista, servicio o producto a través de charlas o demostraciones.
5. **Entretenimiento:** distrae a individuos o grupos para relajar la tensión.
6. **Consultoría/asesoría:** sirve como fuente de información técnica, transmite o suministra ideas para definir, clarificar, ampliar o afinar procedimientos, capacidades o especificaciones de un producto o servicio. Suministra información y consejo calificado y ayuda en la elaboración de planes y guía su implementación.
7. **Instrucción:** enseña a otros a través de explicaciones, demostraciones, prácticas o pruebas.
8. **Trato:** actúa o interactúa con individuos o pequeños grupos de personas para llevar a cabo procedimientos especializados de terapia o ajuste. Observa sistemáticamente los resultados del tratamiento dentro de un marco de comportamiento global. Si es necesario motiva, apoya y enseña a los individuos a cooperar con los procedimientos terapéuticos.

9. **Dirección:** interpreta el procedimiento de trabajo para un grupo de trabajadores, asigna tareas específicas, evalúa el desempeño, promueve la eficiencia y otros valores organizativos. Toma decisiones a nivel técnico y de procedimientos.
10. **Negociación:** intercambia ideas, información y opiniones con otros para formular políticas e iniciar programas.
11. **Control:** se ocupa de los individuos en cuanto a su comportamiento de adaptación general a la vida con el fin de aconsejarlos, asesorarlos y guiarlos en los problemas que pueden resolverse de común acuerdo.

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 las 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. Necesita 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. Necesita 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, en especial, las yemas de los dedos. Los movimientos son extremadamente finos, con muy alto grado de control y precisión.

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, emplear variables concretas en situaciones de estandarización limitada.
5. Conocer un campo de estudio para 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. Manipular un gran número de variables y aplicar investigaciones innovadoras.

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.

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 y elabora listas de información.
3. Comprende oraciones no complicadas, centradas más en los eventos que en el análisis.
4. Comprende oraciones con 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.

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 como ésta se debe desempeñar. Representa el grado de autonomía.

Nivel descriptor

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

8. El trabajador tiene todo el poder para tomar decisiones y determinaciones con respecto a los cursos de acción.

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 ocasionados 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.

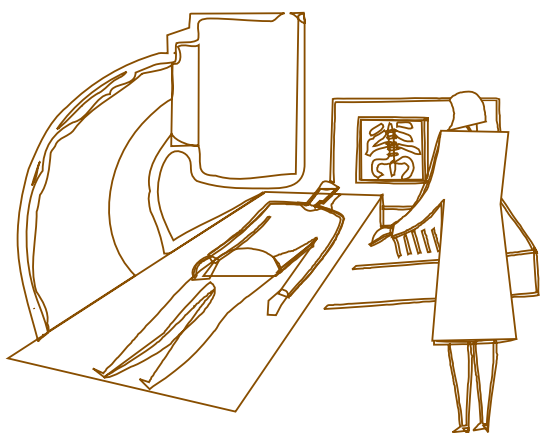
Esta escala no tiene en cuenta ningún daño financiero ocasionado por dichos errores.

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 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 o mentales considerables que requieren corrección o tratamiento.

La 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 como ésta se debe desempeñar. Representa el grado de autonomía.

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.



F. Estructura de normas de competencia

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

Nombre de la norma de competencia:	
Elementos:	1. 2. 3.

Nombre de la norma de competencia	
Elemento 1	

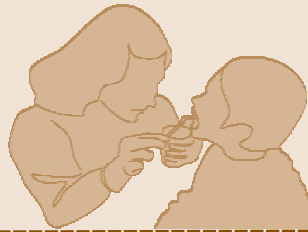
Tarea	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Instituciones		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						





Anexo técnico



A. Auxiliar de enfermería

Código: 10332802300204

Auxiliar de enfermería	Nivel C
-------------------------------	----------------

Área de desempeño: 3	Área ocupacional: 331 Auxiliares de servicios de salud
-----------------------------	---

Ocupaciones: Auxiliar de enfermería en:

- Instituciones aseguradoras
- Instituciones prestadoras de servicios de salud públicas y privadas
- Sector productivo

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 (SGSSS).
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.	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 con los 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.	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 la historia clínica en el proceso de prestación de servicios según normas vigentes.
3. Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias.	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.	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.

Normas de competencia obligatorias	Elementos
	3. Tomar y remitir muestras de interés en salud pública y resultados de laboratorio ordenados, de acuerdo con protocolos.
5. Asistir a las personas en las actividades de la vida diaria según condiciones del usuario, asignación o delegación del profesional, guías y protocolos vigentes.	1. Preparar el entorno para dar cuidado a la persona en alteración de salud según asignación o delegación del profesional y guías y protocolos establecidos. 2. Brindar los cuidados básicos asignados o delegados, de higiene y comodidad, 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 o delegadas por el profesional y de acuerdo con guías y protocolos establecidos. 5. Asistir a la persona en actividades de eliminación asignadas 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 etáreo en relación con los principios técnicos científicos y éticos vigentes.	1. Promover los hábitos saludables para el cuidado y mantenimiento de las funciones de los diferentes sistemas por grupo etáreo según guías de manejo. 2. Cuidar a las personas en las alteraciones y recuperación de las funciones de los diferentes sistemas de acuerdo con guías de manejo.
7. Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes	1. Alistar los medicamentos e inmunobiológicos según delegación, teniendo en cuenta los principios de asepsia y normas técnicas. 2. Aplicar los medicamentos según delegación y de acuerdo con la prescripción médica, la vía, la dosis y la hora prescrita. 3. Vigilar la acción farmacéutica y reacciones adversas de los medicamentos e inmunobiológicos administrados de acuerdo con el medicamento y sensibilidad de la
8. Brindar atención integral al individuo y la familia en relación con el ciclo vital de acuerdo con el contexto social, político, cultural y ético	1. Cuidar al individuo y la familia en los aspectos sexual y reproductivo de la mujer, el hombre y su pareja de acuerdo con grupo etáreo 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.	1. Mantener el ambiente de trabajo en condiciones de higiene y seguridad acorde con la reglamentación empresarial. 2. Ejecutar prácticas de trabajo seguras conforme con las normas técnicas y legales establecidas. 3. Participar en los procedimientos para la prevención y

Normas de competencia obligatorias	Elementos
	atención de emergencias de acuerdo con las normas técnicas y legales.

Normas de competencia adicionales	Elementos
1. Trasladar a la persona en riesgo de salud según grado de complejidad y normas vigentes Nivel 2.	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.	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.	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.	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.	1. Atender a la persona en terapia dialítica en relación con la capacidad de autocuidado de la persona. 2. Atender a la persona en trasplante renal de acuerdo con la edad y adherencia al tratamiento actual.
6. Apoyar las actividades de salud ocupacional de acuerdo con el programa diseñado en salud ocupacional y normatividad vigente.	1. Realizar las actividades de vigilancia epidemiológica asignadas de acuerdo con los factores de riesgo identificados y priorizados por la empresa o la Administradora de Riesgos Profesionales (ARP) correspondiente. 2. Fomentar en los trabajadores hábitos de trabajo sanos y seguros de acuerdo con los lineamientos del programa de salud ocupacional de la empresa.

Auxiliar de enfermería	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la norma de competencia: Atender y orientar a la persona en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud Código: 20332810010204	
Elementos:	1. Aplicar los principios y normativa del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en cada una de las funciones de su desempeño en relación con su disciplina. 2. Interactuar con el cliente interno y externo de acuerdo con la misión, visión y políticas de servicio institucionales. 3. Brindar información del producto o servicio conforme con los requerimientos del cliente o usuario. 4. Identificar las necesidades del cliente interno y externo según políticas de mercadeo y segmentación de clientes.

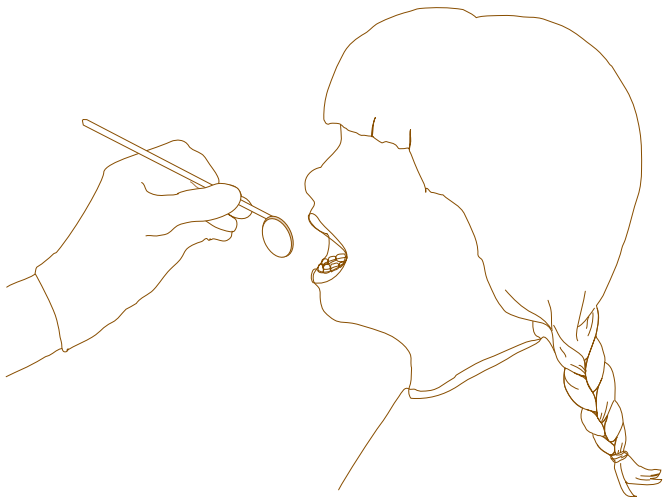
Nombre de la norma de competencia	Atender y orientar a la persona en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.
Elemento 1	Aplicar los principios y normativa del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en cada una de las funciones 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 y requerimientos para el acceso a los servicios de salud, planes de beneficio, red de prestadores (a, b, c, d). 5. Normas de garantía de calidad del SGSSS (a, b, c, d). 6. Manejo de la base de datos institucional (c). 7. Formatos utilizados en la institución para rendir informes, reportes y actas (c, b). 8. Manejo de diferentes tipos de usuario (d).
113.26 113.43 113.46 141.1 333.5 336.4 342.4	b) La información suministrada por el usuario es registrada en la base de datos o sistema de información utilizado en la institución, siguiendo los requerimientos técnicos y procedimientos establecidos.	
113.11 114.9 344.1	c) Los reportes e informes a sus colegas y superiores inmediatos de los subprocesos en que se desempeña, se suministran según procedimientos establecidos y en los formatos requeridos.	
334.6 334.7 336.11	d) El usuario es orientado acerca de los principios, criterios y requisitos para hacer uso de los servicios de salud en relación con los deberes y derechos en salud.	
	e) La respuesta dada al usuario conflictivo es suministrada de acuerdo con sus necesidades identificadas.	
	f) El formato de consentimiento informado es explicado de acuerdo con los servicios y procedimientos solicitados.	

Auxiliar de enfermería	Nivel C
------------------------	---------

Nombre de la norma de competencia	Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.
Elemento 1	Aplicar los principios y normativa del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en cada una de las funciones de su desempeño en relación con su disciplina.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de cliente: Tipos de subprocesos:	- Interno, externo. - Administrativo o análisis de la situación de salud.	Conocimiento - Prueba oral y escrita para evaluar conocimientos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7,8. Producto - Dos reportes según subproceso donde se desempeñe, elaborados en los últimos 15 días. Desempeño - La observación directa del proceso de información y orientación al usuario en el Sistema General de Seguridad Social, en tres momentos diferentes, de acuerdo con los rangos de aplicación.



Auxiliar de enfermería	Nivel C
------------------------	---------

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

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) La función de atención al cliente es reconocida según misión, visión, valores, políticas y principios corporativos.	1. Conocimiento sobre misión, visión, principios corporativos, organización, organigrama y portafolio de servicios (a, b, c, d)
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 - Neurolingüística.
243.08 254.06	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).
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.	El arte de escuchar y preguntar (a hasta 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.	3. Tipos de clientes, segmentación (c, f).
	f) La imagen y presentación personal está de acuerdo con los protocolos de servicio.	4. Imagen personal, normas de urbanidad y cortesía (g).
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.	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).
115.6 461.6	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).

Auxiliar de 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: Ambientes de trabajo:	- Interno - Externo - Administrativa - Análisis de la situación de salud.	Conocimiento - Prueba escrita u oral para evaluar conocimientos: 1 hasta el 9 Desempeño - Observación directa de la interacción con el usuario en tres momentos diferentes de acuerdo con el rango de aplicación

Auxiliar de 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 las políticas institucionales y normas de salud.
Elemento 3	Brindar información del producto o servicio conforme con los 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 productos 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).
111.6 115.43 332.7	c) La no conformidad en la oferta se reporta 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).
115.43	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).

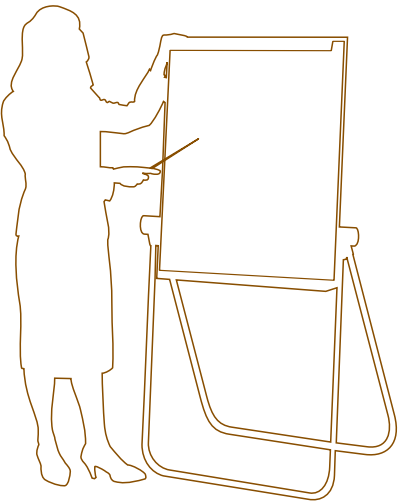
Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de cliente:	– Interno – Externo	Conocimiento – Prueba oral o escrita: para evaluar conocimientos del 1 hasta el 8. – Estudio de caso de situaciones reales para brindar información del producto o servicio ofertado. Producto – Tres formatos institucionales diligenciados. Desempeño – Observación de actividades de información al usuario sobre productos y servicios de salud en tres momentos distintos de acuerdo con los rangos de aplicación.
Medios de información	– Telefónica – Personal – Electrónicos	

Auxiliar de 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). 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 operativo (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.	
111.04	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 y clasificados según régimen de acuerdo a sus necesidades y políticas de servicio.	
	g) Los programas operativos son manejados según manual de procedimientos.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de cliente: Ambientes de trabajo:	- Interno - Externo - Administrativo - Análisis de la situación de salud	Conocimiento - Estudio de caso para identificar las necesidades del usuario. - Prueba escrita para evaluar vocabulario técnico y conocimientos del 1 hasta el 12. Producto - Tres reportes o formularios diligenciados de acuerdo con el manual de procedimientos en los últimos 15 días. Desempeño - Observación directa en el puesto de trabajo sobre la identificación y satisfacción de necesidades del usuario de acuerdo con el rango de aplicación.



Auxiliar de 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 están listos 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 de 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 fórmulas médicas.
113.6	1. Control de líquidos administrados 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 completado.
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 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 la 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 remplazarlos. 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).

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 de 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 la 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.
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.

Tarea	
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 fueron revisados 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 están satisfechas con el pedido entregado.
451.4	1. Atención a la solicitud de mantenimiento en ____ (período de tiempo). 2. Relación de solicitudes atendidas y solicitudes recibidas para mantenimiento.
452.1	1. Formato de solicitud de mantenimiento contiene todos los datos del equipo que va a ser reparado.
461.1	1. Oportunidad en el traslado del paciente a otra institución.
461.6	1. Disposición de las sillas está lista en ____ minutos. 2. Las sillas están listas para el uso según cronograma, en un ____% de las presentaciones del salón. 3. La disposición de las sillas corresponde a la dinámica de la reunión en un ____% de las veces.

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



Auxiliar de 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**

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 la historia clínica en el proceso de prestación de los servicios según normas vigentes.
-------------------	--

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) Los portafolios de clientes y servicios son manejados según normatividad institucional.	3. Red de servicios de salud (a, b, c).
321.4 441.2	e) Los Registros individuales de prestación de servicios (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	h) El usuario es instalado en habitación o consulta de acuerdo con 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 básicos 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).

Auxiliar de 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	
Tipos de cliente:	- Sin seguro - Con seguro - Por evento	Conocimiento - 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 - Cuenta de servicios con los respectivos documentos soportes. - Agendas de profesionales y servicios según normatividad. Desempeño - 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:	- EPS - ARS - IPS	



Auxiliar de 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: 1. Ley de desplazados, programa de tercera edad, protección del ICBF, reinsertados, vinculados, copagos y cuotas moderadoras (a, b, c, d). 2. Procedimientos institucionales para encuesta prioritaria (b). 3. Base de datos de vía libre, desplazados, reinsertados, protección de la niñez desamparada (b, c). 4. Normatividad de otros.
	b) La persona es remitida a trabajo social en relación con la situación individual para encuesta prioritaria.	
321.03	c) Los documentos son verificados de acuerdo con el sistema correspondiente según el caso particular (desplazados, vía libre, etc).	
	d) Solicitar al ente correspondiente la autorización del servicio en relación con cada caso particular.	
	e) Las autorizaciones son clasificadas y archivadas por tipo de cubrimiento.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Instituciones:	- DABS - Ministerio del Interior - ICBF - Personería Municipal - Defensoría del Pueblo	Conocimiento - Prueba oral y escrita sobre Sistema General de Seguridad Social en Salud. Producto - Diagrama de flujo para cada caso. Desempeño - Habilidad en la formación impartida al usuario.

Auxiliar de 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 la 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: 1. Normativa en apertura, identificación, consecutivo (a). 2. Tipos de registros clínicos (b). 3. Epicrisis (b). 4. Métodos de archivo (e, f). 5. Mecanismos de control para la salida de la historia clínica (e, f). 6. Responsabilidad civil, penal, ética (c). 7. Manuales de procedimiento en historia clínica (a hasta f). 8. Lenguaje profesional en salud (d). 9. Terminología aplicada (d). 10. Patologías, intervenciones, ayudas diagnósticas (b, c, d). 11. Procedimientos, equipos, insumos, medicamentos, diagnóstico y especialidades (f, d). 12. Base de datos.
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.	
	c) La información y datos de las historias son manejados en forma confidencial, legal y ética.	
	d) El lenguaje técnico de la historia clínica es interpretado según los referentes de terminología médica.	
363.1 366.1 366.2 452.2	e) La historia clínica es archivada según manual de procedimiento institucional.	
	f) Los mecanismos de control son aplicados en la custodia de la historia clínica según manual de procedimiento.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo de registro:	- Identificación - Especiales - Anexos	Conocimiento - Un conversatorio sobre la normatividad en historia clínica. Producto - Historia clínica organizada según normatividad. Desempeño - 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:	- Manual - Sistematizada	

Auxiliar de 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.
--	--

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 la factura y la cancelan en su totalidad 2. Porcentaje de paz y salvo expedidos en relación con el número de pacientes con orden de salida.
113.7	1. Más del _____% de los formatos de control contienen los datos de identificación del paciente completos.
114.5	1. Más del _____% de la información contenida 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 ingresan para hospitalizarse, son ubicados 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 llegada 2. Total de pacientes que recibió fichas.
334.9	1. Menos del _____% de los pacientes presenta quejas después de haber sido ubicado en el consultorio.
341.1	1. Número de pacientes con historia clínica diligenciada completa.
362.2	1. _____% de historias clínicas revisadas con formatos en orden/ total historias clínicas 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 encuentran en el sitio de consulta antes de _____ (período tiempo) que llegue el paciente. 3. Menos del _____% de las historias no se solicitaron por no hacer la revisión adecuada del libro de citas.
365.1	1. _____% de registros que deben ser reasignados o recodificados/ total registros.

Tarea	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 del 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 historias clínicas es entregado según solicitud previa.

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



Auxiliar de enfermería	Nivel C
------------------------	---------

Nombre de la norma de competencia:**Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias****Código: 20332810060304**

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

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 - 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, antiséptico(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 hospitalarios (c). - Objetivos. - Clasificación. - Marco legal. - Tratamiento y reciclaje de material no infeccioso (c, d). - Programa de reciclaje (c, d, h).
113.55	f) La participación en las actividades programadas de vigilancia en salud pública de infecciones intra hospitalarias es realizada de acuerdo con las normas y protocolos.	
111.28 121.43 121.45 121.50 431.10 451.13 451.27 453.9	g) El material estéril es manejado según protocolo	

Auxiliar de enfermería	Nivel C
------------------------	---------

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

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Precauciones:	- Estándar o habitual PS. - Protocolos basados en la transmisión. - Basadas en la transmisión.	Conocimiento Prueba oral y escrita sobre: - Principios de la técnica aséptica. - Precauciones de asepsia. - Proceso de infección. - Bioseguridad. Producto - Registros sobre formas establecidas en el control de infecciones y las enfermedades de notificación obligatoria. Desempeño Observación de: - Lavado de manos. - Aplicación de técnica aséptica en el manejo de material. - Aplicación y cumplimiento normas de bioseguridad. - Curaciones en tres tipos de heridas. - Participación como circulante o análisis de la situación de salud en un procedimiento. - La transmisión de materiales en un procedimiento.
Técnicas de curación:	- Limpias - Contaminadas	
Desecho hospitalario:	- Biológicos - Infecciosos - No infecciosos	
Escenarios:	Institucional y domiciliaria.	

Auxiliar de 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: 1. La suciedad en relación con el tipo de equipo-artículo a limpiar (b, c, f). 2. Lectura e interpretación de los manuales de funcionamiento de los equipos-artículos (a, b, c, d, e). 3. Normas de bioseguridad y manejo del riesgo biológico (a–f). 4. Productos químicos y su compatibilidad con las características del equipo-artículo (c, d, e). 5. Clasificación de equipos-artículos y equipos según superficies y especialidad (a, b, c). 6. Importancia de la aplicación de buenas prácticas de manufactura (a–f). 7. El valor de la pulcritud y meticulosidad en el desempeño humano (a–f). 8. Identificación de métodos de validación de limpieza y sanitización (químico, físico y microbiológico) (b). 9. Los métodos de limpieza y sanitización (manual, mecánico y automatizado) en relación con el diseño del equipo-artículo (a–f). 10. Fases para limpieza y sanitización de equipos-artículos (inspección, enjuague inicial, lavado químico, enjuague, secado y lubricación) (a–f). 11. Registros de las actividades de limpieza, sanitización y desinfección de equipos y artículos (c, d, f).
	b) El funcionamiento y limpieza de los equipos es verificado después del proceso de limpieza, sanitización, 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 normatividad vigente.	

Auxiliar de enfermería	Nivel C
------------------------	---------

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

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de limpieza y sanitización, desinfección y esterilización:	- Química - Física	Conocimiento - Respuestas escritas a un test sobre características de las superficies de equipos y artículos en relación con productos químicos a usar. - Respuesta verbal a un caso sobre importancia de barreras de protección personal. Producto - Inspección visual de un equipo o artículo verificado ante procedimiento estándar. Desempeño - Resultados de dos limpiezas de diferentes superficies en equipos o artículos.
Tipos de equipos-artículos:	- Farmacéuticos - Alimentarios - Medicoquirúrgicos	
Métodos de limpieza y sanitización:	- Manual - Mecánico - Automatizado	



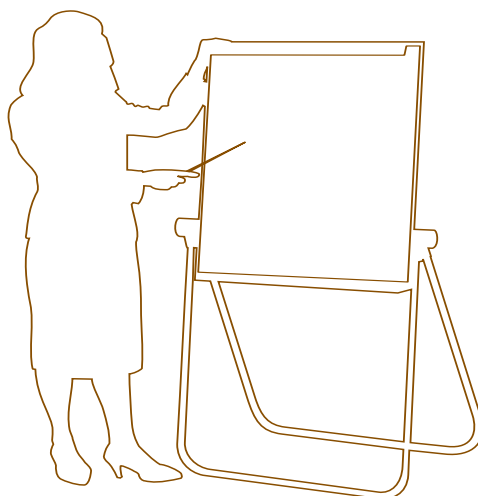
Auxiliar de enfermería	Nivel C
-------------------------------	----------------

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	1. ____% de accidentes de trabajo. 2. ____% de normas aplicadas. 3. No. de elementos de protección disponibles.
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.
121.45	1. ____% de elementos recibidos que no aparecen en el listado de entrega. 2. Menos del ____% de los listados de entrega en ____ (período de tiempo), presenta faltantes o sobrantes.
121.50	1. Oportunidad en la entrega del material esterilizado a cada servicio. 2. Más del ____% de las solicitudes se entregan completamente.
113.55	1. Conocimientos del perfil epidemiológico del área. 2. Disponibilidad del estadístico.
371.26	1. Cumplimiento de las normas técnicas de curación de heridas. 2. Satisfacción del paciente por la calidad del procedimiento y la actitud del trabajador de la salud. 3. La clasificación y tratamiento de las heridas fue correcta en el ____% de los pacientes atendidos.
371.31	1. ____% de pacientes con complicación de herida quirúrgica. 2. Cumplimiento de protocolos de atención. 3. Disponibilidad de recursos requeridos para la curación.
374.17	1. Equipo está completo antes de utilizarlo. 2. Ayuda efectiva y oportuna para la realización de cada procedimiento.
374.75	1. Cumplimiento estricto de los principios de la técnica aséptica.
431.10	1. Oportunidad en la asepsia terminal de la unidad. 2. A menos de ____% de las unidades aseadas hay que repetirles el procedimiento.
431.11	1. Oportunidad en la recolección de los desechos de cada servicio. 2. Más del ____% del material de desecho estuvo bien clasificado para su eliminación correcta.
431.3	1. Menos del ____% del material para esterilizar se devuelve por inadecuada limpieza. 2. Cumplimiento con las normas de envoltura del material para llevarlo a esterilización.
431.4	1. La clasificación del instrumental y la ropa fue adecuada, el ____% de las veces que se realizaron cirugías, en todas las salas de cirugía. 2. Las salas de cirugías se encuentran listas para el nuevo procedimiento ____ (período de tiempo) después del último procedimiento.
431.6	1. La clasificación del instrumental y la ropa fue adecuado el ____% de las veces que se atendieron partos. 2. La sala de partos se encuentra lista para atender a la paciente ____ (período de tiempo) antes del nuevo procedimiento.
431.9	1. Cumplimiento del manual de procedimientos. 2. Más del ____% de las cajas preparadas tienen todo el instrumental correspondiente. Revisión minuciosa del instrumental quirúrgico.
432.2	1. Oportuna clasificación y ubicación de la ropa.

Tarea	Indicador
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 tienen listos 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 encuentran 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						



Auxiliarde enfermería	Nivel C
-----------------------	---------

Nombre de la norma de competencia:**Apoyar la definición del diagnóstico individual de acuerdo con guías de manejo y tecnología requerida****Código: 20332810060304**

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

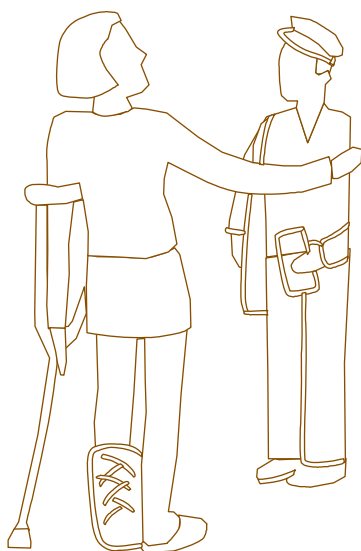
Nombre de la norma de competencia	Apoyar la definición del diagnóstico individual de acuerdo con guías de manejo y tecnología requerida.
Elemento 1	Observar la condición física y emocional de la persona de acuerdo con guías y protocolos.

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). 6. Conceptos básicos de funciones vitales profundas (e). 7. Formatos institucionales (f). 8. Visita domiciliaria, investigación de caso y de campo (g).
334.3 341.3 342.18 342.22 374.89	b) Las constantes vitales son tomadas, registradas e informadas según normas de procedimiento.	
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 epidemiológica y salud pública.	

Auxiliar de 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:	- Niño - Adolescente - Adulto - Adulto mayor	Conocimiento Prueba oral o escrita sobre: - Anatomía por sistemas. - Estados de conciencia. - Signos vitales. - Registro de formatos e informes del último mes. Producto - Papelería institucional. - Registro último mes. Desempeño - Revisión física y emocional del paciente. - visita domiciliaria. - Tomar y registrar en tres ocasiones los signos vitales. - Pesar y tallar a un niño, adulto y adulto mayor.



Auxiliar de 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.	- Deberes y derechos de las personas (a hasta i). - 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. - 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. - Manual de procedimientos (a, b, c, d, e, f). - Comunicación terapéutica (a, b, c, d, e, f). - Medidas de bioseguridad (e). - Manejo de desechos (e). - Manejo y disponibilidad de los diferentes formatos institucionales (f). - Historia clínica (f). - Sistema de información en salud (f). - Eventos de notificación obligatoria (f).
333.4	b) La información requerida es dada según la prueba diagnóstica a realizar y de acuerdo con guías de manejo.	
	c) Las restricciones de dieta y cuidados posteriores a las pruebas diagnósticas son informados de acuerdo con las guías de manejo.	
	d) Los signos y síntomas de reacción de las personas durante los procedimientos de las pruebas diagnósticas son observados e informados a la persona competente.	
374.54	e) Análisis de la situación de salud durante el procedimiento de diagnóstico de acuerdo con las guías y protocolos.	
113.9 343.3 361.7 362.1	f) Las pruebas de diagnóstico son registradas según normas de registros clínicos.	
345.31 345.33	g) Los exámenes diagnósticos son tomados de acuerdo con las normas de bioseguridad y protocolos.	
113.5 333.7 346.1 453.8 525.5	h) Las muestras y resultados son remitidos según normas de referencia y contrarreferencia.	
	i) Los elementos requeridos para la valoración son preparados y suministrados de acuerdo con el manual de procedimiento.	

Auxiliar de 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:	- Imagenología. - Pruebas de laboratorio. - Otros de interés en salud pública.	Conocimiento Prueba oral o escrita sobre: - Deberes y derechos del paciente. - Políticas institucionales. Producto - Registros clínicos – calidad de la información. - Disponibilidad y ordenamiento logístico. Desempeño - Observación directa de la orientación y preparación del paciente para valoración. - Observación diferentes horarios - Incluir hora crítica. - Actitud de servicio. - Información recibida por la persona y la familia.



Auxiliar de enfermería	Nivel C
-------------------------------	----------------

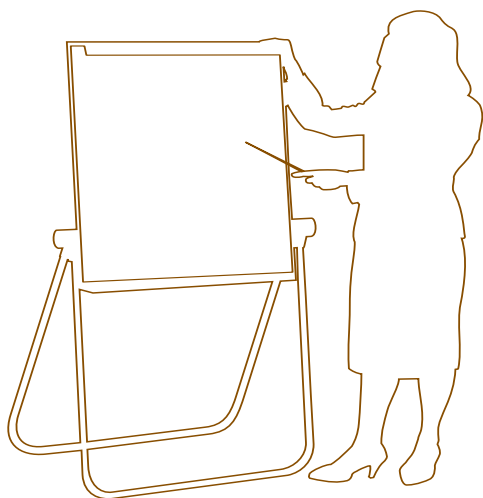
Nombre de la norma de competencia	Apoyar la definición del diagnóstico individual de acuerdo con guías de manejo y tecnología requerida.
Elemento 3	Tomar y remitir muestras de interés en salud pública y resultados de laboratorio ordenados de acuerdo con protocolos.

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

Auxiliar de 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 ordenados de acuerdo con protocolos.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo de examen:	- Coprológico - Orina - Sangre - Secreción - Especiales - Bromatológico	Conocimiento Prueba oral o escrita sobre: - Normas de bioseguridad. - Anatomía y fisiología. - Todos los sistemas (vascular, urinario, etc). Producto - Calidad de las muestras tomadas según orden solicitada. - Seguimiento a los resultados entregados. Desempeño - Observación directa de la relación con la persona. - Técnica de toma de muestras. - Remisión de las muestras.



Auxiliar de 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 registraron 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 de 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 pacientes, no se registra en la historia clínica. 2. Satisfacción del paciente por la actitud del trabajador y la adecuada interpretación de su sintomatología.
341.4	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 registraron 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.
342.18	1. Disponibilidad de equipo para tomar signos vitales.

Tarea	Indicador
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 en el orden correcto dentro de la historia y del paciente correspondiente.
345.31	1. Más del ____% de las muestras tomadas no presentan 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 los 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 las 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 por la actitud del personal de la salud.
374.89	1. Más del ____% de las tomas de la tensión arterial se realizaron de acuerdo con la técnica. 2. Más del ____% de los valores de la tensión arterial se registraron 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.

Tarea	Indicador
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 controles de calidad aplicados.
452.5	1. Oportunidad en la reclamación de los resultados y su ubicación en la historia clínica correspondiente. 2. Menos del _____ % de los resultados de laboratorio se extravían o se dejan en una historia clínica equivocada.
453.2	1. Oportunidad en el transporte de las muestras. 2. Cumplimiento de las normas técnicas de transporte de muestras. 3. Menos del _____ % de las muestras es dejado en otro lugar, se extravían o se dañan en el transporte.
453.8	1. Oportunidad en la repartición de las placas radiográficas a los servicios. 2. Menos del _____ % de las placas y sus resultados son dejados en un servicio diferente.

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



Auxiliar de 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 o delegación del profesional, guías y protocolos vigentes Código: 20332810080304	
Elementos:	1. Preparar el entorno para dar cuidado a la persona en alteración de salud según asignación o delegación del profesional y guías y protocolos establecidos. 2. Brindar los cuidados básicos asignados o delegados de higiene y comodidad de acuerdo con guías y protocolos establecidos. 3. Asistir a la persona en las actividades de movilización según limitaciones y equipos requeridos. 4. Asistir a la persona en las actividades de nutrición asignadas o delegadas por el profesional y de acuerdo con guías y protocolos establecidos. 5. Asistir a la persona en actividades de eliminación asignadas o delegadas por el profesional y de acuerdo con guías y protocolos establecidos.



Auxiliar de 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 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 o delegación del profesional y guías y protocolos establecidos.

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
312.1 312.5 371.5 431.7 453.5	a) El entorno físico y emocional es preparado de acuerdo con principios de comunicación terapéutica, higiene y seguridad.	1. Técnicas y estrategias de comunicación: lenguaje no verbal (a, b, c, d, e). 2. Admisión: concepto, vías de ingreso: consulta interna, urgencias y traslado (d). 3. Referencia y contrarreferencia, marco legal (d). 4. Egreso: concepto, formas por mejoría, traslado o muerte (d). 5. Arreglo del cadáver (d). 6. Documentación en caso de egreso (d). 7. Arreglo de la unidad hospitalaria (a, c, i). - Tipos de cama. - Manual y electrónica. - Otros. - Accesorios de seguridad. - Diferentes formas de preparar la Unidad. 8. Procedimientos de higiene, limpieza y desinfección (a, b, c, d). 9. Principios de bioseguridad (a, b, c, d, f, g). 10. Normas de procedimientos en el mantenimiento y manejo de equipos (f, g). 11. Manuales de manejo de equipos (g). 12. Lenguaje apropiado a las diferentes necesidades de la persona (a). 13. Interacción y empatía con las personas (a). 14. Entrega de turno (i).
336.13 374.31	b) Las necesidades de seguridad son revisadas de acuerdo con protocolos institucionales y normas vigentes.	
332.4 337.6 431.2 453.1	c) La unidad es preparada y mantenida de acuerdo con las necesidades de la persona y el diagnóstico de enfermería.	
113.23 332.5 332.14 333.3 361.12 336.12 336.1	d) La atención integral de enfermería en el ingreso y egreso de los usuarios a los servicios de salud es realizada de acuerdo con protocolos institucionales.	
	e) El usuario es entrenado en el manejo del entorno de acuerdo con las necesidades y equipamiento existente.	
411.7	f) Las alteraciones del entorno son revisadas y reportadas según protocolos.	
411.2 411.6 412.1 441.1 441.3 451.36 451.38 461.4 461.5	g) Los inventarios y equipos son revisados según protocolos.	
451.14 451.43	h) Los equipos son manejados con el cuidado requerido según manuales de procedimientos.	
336.3 336.10	i) El recibo y entrega de turno es realizado de acuerdo con el sistema organizacional de la institución.	

Auxiliar de 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 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 o delegación del profesional y guías y protocolos establecidos.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Escenarios:	- Domiciliaria - Institucional	Conocimiento Prueba oral o escrita sobre: - Manual de procedimiento de manejo de equipos e inventarios. - Normatividad de inventario, bioseguridad. - 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.
Grupos etáreos:	- Niños - Adultos - Adulto mayor	
Institucional:	Equipamiento	
Tipo de admisión:	- Interna - Externa - Urgencias - Traslado	
Tipo de egreso:	- Mejoría o voluntario - Traslado - Remisión o muerte	

Auxiliar de enfermería	Nivel C
-------------------------------	----------------

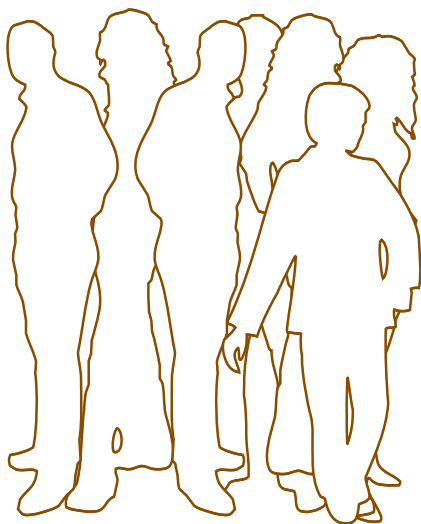
Nombre de la norma de competencia	Asistir a las personas en las actividades de la vida diaria según condiciones del usuario, asignación o delegación del profesional y guías y protocolos vigentes.
Elemento 2	Brindar los cuidados básicos asignados o delegados de higiene y comodidad de acuerdo con guías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

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

Auxiliar de enfermería	Nivel C
-------------------------------	----------------

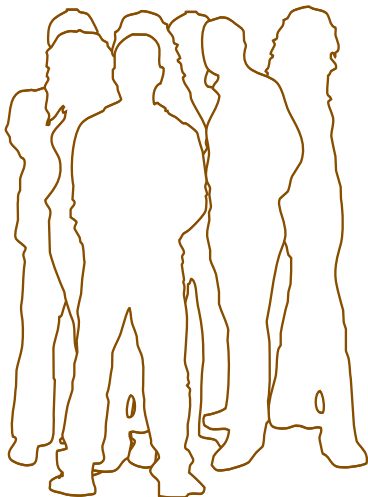
Nombre de la norma de competencia	Asistir a las personas en las actividades de la vida diaria según condiciones del usuario, asignación o delegación del profesional y guías y protocolos vigentes.
Elemento 2	Brindar los cuidados básicos asignados o delegados de higiene y comodidad de acuerdo con guías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

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de baño:	- Ducha - Cama - Genitales - Boca	Conocimiento Prueba oral o escrita sobre: - 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.
Grupos étnicos:	- Niños - Adultos - Adulto mayor - Persona con trastorno mental	
Tipos de masajes:	- De presión - Circulares	



Auxiliar de 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 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.

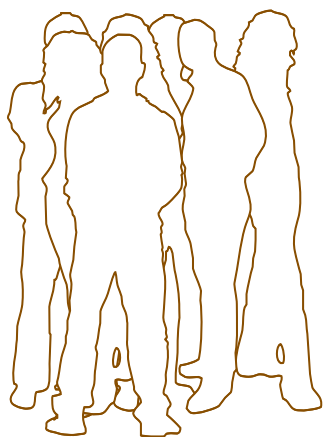
Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
374.69	a) Los ejercicios activos o pasivos son realizados de acuerdo con principios y técnicas establecidas.	1. Morfología de la piel. - Sistema músculo esquelético, articular y circulatorio (a, b, c, d). 2. Principios básicos de física (a, b, c, d). - Comportamiento de los líquidos. - Corriente eléctrica. - Uso de palancas (física). 3. Terminología sobre ejercicios y movilidad articular (a). 4. Ejercicios, tipos de ejercicios. 5. Técnica de traslado (c, f). - Equipos de traslado. - Precaución. - Procedimientos cama-silla-camilla. 6. Accesorios en la deambulación (d). - Muletas, andadores. 7. Inventario y manejo seguro de equipos (c). 8. Glosario del sistema músculo esquelético (a hasta f). 9. Intolerancia a la actividad, limitaciones de la movilidad física (e). 10. Técnicas de movilización (b, c, d, f)
371.34	b) Los masajes son realizados teniendo en cuenta la dirección, presión, área y precauciones.	
332.1 332.6 334.8 336.26	c) Los diferentes traslados de la persona son realizados de acuerdo con las necesidades y equipos requeridos en relación con guías y protocolos establecidos.	
353.17	d) La deambulación de la persona es asistida de acuerdo con la condición clínica y física.	
312.7 333.13 371.12	e) Las actividades físicas son promovidas de acuerdo con los parámetros de vida saludable y condiciones físicas de las personas.	
371.13	f) Los principios de ergonomía y mecánica corporal son aplicados en las actividades de la vida diaria.	



Auxiliar de 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 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 Prueba oral o escrita sobre: - Protección de la piel: tipos de ejercicios, contraindicaciones - Articulaciones. - Limitaciones a la actividad. Producto - 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.
Traslados:	- Silla - Camilla - Automóvil - Otros	
Movilización:	- Muletas - Caminadores	
Grupos etáreos:	- Niños - Adultos - Adulto mayor - Persona con trastorno mental	



Auxiliar de enfermería	Nivel C
-------------------------------	----------------

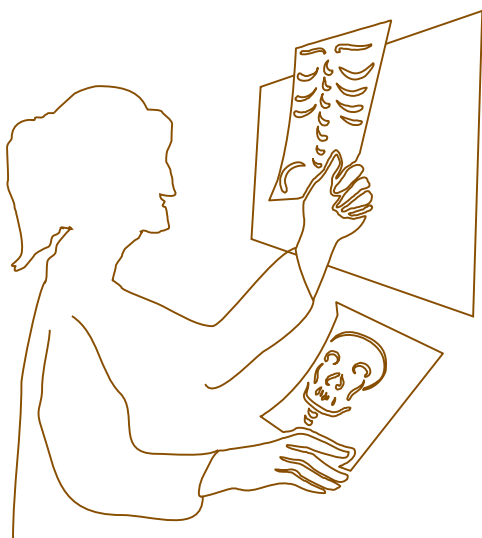
Nombre de la norma de competencia	Asistir a las personas en las actividades de la vida diaria según condiciones del usuario, asignación o delegación del profesional y guías y protocolos vigentes.
Elemento 4	Asistir a la persona en las actividades de nutrición asignadas o delegadas por el profesional 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. 2. Manipulación y conservación de cada grupo de alimentos (e). 3. Términos de limpieza y desinfección (f). 4. Características de cada grupo etéreo, fisiología relacionada con la alimentación y nutrición (a, g, h). 5. Guías alimentarias por grupo etéreo (e, g, h). 6. Anatomía y fisiología del sistema digestivo (a hasta i). 7. Balance de líquidos (d). 8. Control de ingesta (d). 9. Dietas. 10. Alimentación enteral. 11. Conocimiento sobre registros para el control de líquidos (e).
	b) La observación del grado de satisfacción y comportamiento de la persona durante la ingesta es informado y registrado según el protocolo establecido.	
	c) Las creencias y valores culturales con respecto a la alimentación son respetados teniendo en cuenta sus requerimientos nutricionales y condición de salud.	
113.6	d) El control y medición de la ingesta es realizado con la frecuencia y precisión ordenadas según condición de salud.	
336.23	e) El control diario de los alimentos de los siete grupos es promovido en la persona y comunidad.	
	f) La higiene y manipulación de los alimentos es promovido de acuerdo con principios de asepsia.	
	g) Los valores y comportamientos de hábitos alimenticios son promovidos de acuerdo con estilo de vida y tolerancia.	
	h) Las ayudas e instrumentos de apoyo en la educación son utilizados según guías nacionales.	
374.5	i) La dieta es orientada según la condición individual y guía del profesional de nutrición.	

Auxiliar de enfermería	Nivel C
------------------------	---------

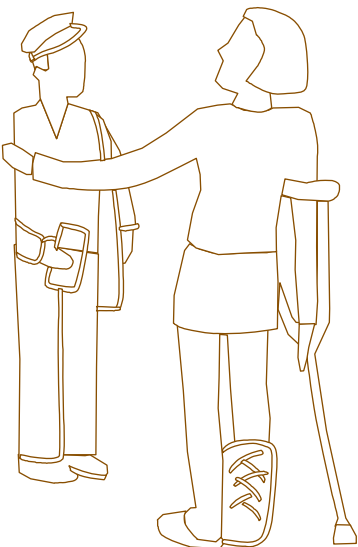
Nombre de la norma de competencia	Asistir a las personas en las actividades de la vida diaria según condiciones del usuario, asignación o delegación del profesional y guías y protocolos vigentes.
Elemento 4	Asistir a la persona en las actividades de nutrición asignadas o delegadas por el profesional 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: - Los siete grupos de alimentos. - Inicio dieta basada en consumo y guías alimentarias. - Menú para dieta asistida de un niño, adulto y adulto mayor. 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.
Especiales:	- Nutrición oral. - Nutrición enteral.	
Grupos étnicos:	- Niños. - Adultos. - Adulto mayor. - Persona con trastorno mental.	



Auxiliar de 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 o delegación del profesional y guías y protocolos vigentes.
Elemento 5	Asistir a la persona en las actividades de eliminación asignadas o delegadas por el profesional y de acuerdo con guías y protocolos establecidos

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



Auxiliar de 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 o delegación del profesional y guías y protocolos vigentes.
Elemento 5	Asistir a la persona en las actividades de eliminación asignadas o delegadas por el profesional y de acuerdo con guías y protocolos establecidos

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Grupos etáreos:	- Niños. - Adultos. - Adulto mayor. - Persona con trastorno mental.	Conocimiento 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.



Auxiliar de 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 o delegación del profesional y guías y protocolos vigentes.
--	---

Tarea	Indicador
113.23	1. Más del _____% de los cadáveres son identificados 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 presentan 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 están satisfechas 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 quejan 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 presentan 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 continúan 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 todos los cambios en el estado de salud del paciente son informados en la entrega del turno. 3. Satisfacción del personal que recibe el turno por el informe completo que se presentó.
336.12	1. Número de casos que no presentan tropiezos en los 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 tienen dieta ordenada debido al inoportuno reporte al servicio 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 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.

Tarea	Indicador
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 presentan 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 presentan 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 el 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 están 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 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.

Tarea	Indicador
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 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						



Auxiliar de enfermería	Nivel C
------------------------	---------

Nombre de la norma de competencia:

Participar en el cuidado a las personas para el mantenimiento y recuperación de las funciones de los diferentes sistemas por grupo etéreo en relación con los principios técnicos científicos y éticos vigentes

Código: 20332810090304

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

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. Morbimortalidad nacional (b, c, d) 2. Anatomía y fisiología de los sistemas (a hasta e). - Músculo esquelético. - Tegumentario. - Digestivo y gastrointestinal. - Cardiorrespiratorio y vascular. - Inmunológico. - Neurológico y órganos de los sentidos. - Endocrino. - Renal y urinario. - Reproductivo. - Estructura y función. - Glosario de términos. 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.
374.36	b) Los factores de riesgo de las funciones en la persona son identificados en relación con las guías de manejo.	
	c) Los factores protectores de las funciones son promovidos en la persona de acuerdo con las guías de manejo.	
332.9 333.2 333.9 336.6 371.14 372.6	d) El plan de mejoramiento frente a los factores de riesgo de la persona y la familia es concertado de acuerdo con los factores de riesgo identificados.	
451.15 371.36 371.44 374.59	e) Los primeros auxilios por sistemas afectados son aplicados de acuerdo con guías de manejo.	

Auxiliar de enfermería	Nivel C
Nombre de la norma de competencia	Participar en el cuidado de las personas para el mantenimiento y recuperación de las funciones de los diferentes sistemas por grupo etáreo en relación con los principios técnicos científicos y éticos vigentes.
Elemento 1	Promover hábitos saludables para el cuidado y mantenimiento de las funciones de los diferentes sistemas por grupo etáreo según guías de manejo.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Grupos etáreos:	- Niño. - Adulto. - Adulto mayor. - Personas con trastornos mentales.	Conocimiento Prueba oral o escrita sobre: - Factores de riesgo y protectores por sistemas en las patologías más frecuentes según morbilidad nacional.
Sistemas:	- Músculo esquelético. - Tegumentario. - Digestivo y gastrointestinal. - Cardiorrespiratorio y vascular. - Inmunológico. - Neurológico y órganos de los sentidos. - Endocrino. - Renal y urinario. - Reproductivo.	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. - Cuidados respiratorios. - Fractura de MMII. - Hemorragia.

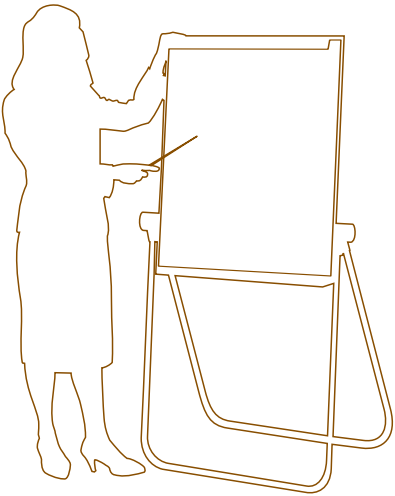


Auxiliar de enfermería	Nivel C
------------------------	---------

Nombre de la norma de competencia	Participar en el cuidado de 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). -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. -Dolor. -Disfunción. 3. Cuidados de enfermería a: -Pacientes con alteraciones en los diferentes sistemas. -Injertos, colgajos, plastia, curaciones osteosíntesis. -Quemaduras-PVC, catéter venenoso central. -Gastrostomía lavado gástrico-gastroclisis. -Colostomía. -Tubo en T-SNG-drenes: Penrrouse, tubos y drenajes de sistema cerrado. -Traqueostomía-oxigenoterapia. -Drenaje de tórax. -Aspiración de secreciones. -Cateterismo vesical-irrigaciones. -Cistotomía, transfusión sanguínea. 4. Medicamentos de uso más frecuentes por sistemas (a hasta d). 5. Vocabulario, técnica por sistemas (a hasta d).
342.23 371.44	b) Los signos y síntomas de alteración de las funciones de los diferentes sistemas son indagados y registrados de acuerdo con guías de manejo.	
332.3 333.1 336.18 345.5 371.13 371.3 371.5 374.12 374.13 374.18 374.39 374.41 374.47 374.48 374.52 374.57 374.55 374.63 374.65 374.80 452.3 453.6	c) Las precauciones y cuidados de las personas en procedimientos especiales según el sistema son aplicados de acuerdo con la función del sistema alterado y con guías de manejo.	
374.22 374.38 374.42 374.46 374.57 374.62 374.63 374.68	d) Los cuidados de personas con cáncer según sistema afectado son aplicados de acuerdo con la guía de manejo.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Grupos étnicos:	- Niños. - Adultos. - Adulto mayor. - Pacientes con alteraciones mentales.	Conocimiento Prueba oral o escrita sobre: - Orientación pre-trans y post operatoria a la persona. - Vocabulario técnico. Producto - Registro de los cuidados de enfermería según cada procedimiento. Desempeño - Guía de observación sobre cada uno de los procedimientos específicos relacionados en la columna de conocimientos esenciales.
Sistemas:	- Músculo esquelético. - Tegumentario. - Digestivo y gastrointestinal. - Cardiorrespiratorio y vascular. - Inmunológico. - Neurológico y órganos de los sentidos. - Endocrino. - Renal y urinario. - Reproductivo.	



Auxiliar de enfermería	Nivel C
------------------------	---------

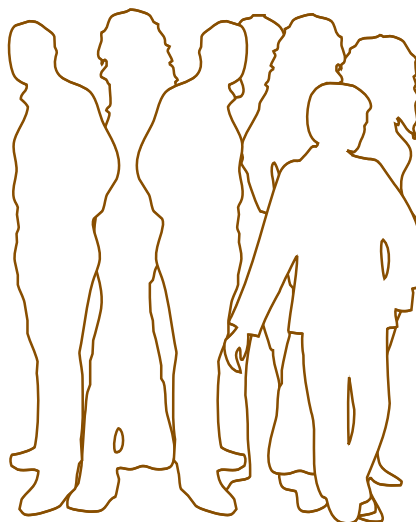
Nombre de la norma de competencia	Participar en el cuidado de las personas para el mantenimiento y recuperación de las funciones de los diferentes sistemas por grupo etéreo en relación con los principios técnicos científicos y éticos vigentes.
--	---

Tarea	Indicador
332.11	1. Número de pacientes en tratamiento que presentan efectos indeseables prevenibles, por falta de información. 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 y 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 colaboran 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 presentan recaída por no cumplir con instrucciones/total de pacientes a quienes no se le dio instrucciones.
336.18	1. _____% de familiares de pacientes que colaboraron 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 comprenden 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, cumplen 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 están listos 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.
371.32	1. Cumplimiento del procedimiento establecido. 2. Suficiencia de la incisión. 3. _____% de desgarros.

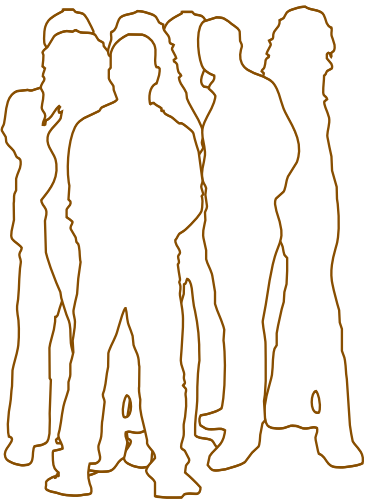
Tarea	Indicador
371.36	- Oportunidad en la atención del paciente que ingresa a urgencias. - Más del _____% de los pacientes graves en el servicio de urgencias son estabilizados en _____ (período de tiempo) después de su ingreso a la institución.
371.44	- La ayuda de emergencia brindada a los pacientes,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

Tarea	Indicador
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 presentan irritaciones alrededor del estómago. 2. Rigurosidad en la aplicación de la técnica aséptica y normas de 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 son anotadas en el libro de control. 2. ____% de las bolsas que han cumplido estrictamente con las normas del calidad y bioseguridad.

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



Auxiliar de enfermería		Nivel C
Nombre de la norma de competencia: Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes Código: 20332810100304		
Elementos:	1. Alistar los medicamentos e inmunobiológicos según delegación, teniendo en cuenta los principios de asepsia y normas técnicas. 2. Aplicar los medicamentos según delegación y de acuerdo con la prescripción médica y condición del usuario. 3. Vigilar la acción farmacéutica y reacciones adversas de los medicamentos e inmunobiológicos administrados de acuerdo con el tipo de medicamento y sensibilidad de la persona.	



Auxiliar de 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.	- 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. - Horarios, siglas nacionales e internacionales de horarios, normas institucionales. - Principios de asepsia (b, c, d, e). - Normas de control y seguridad de los medicamentos. - Clasificación de los medicamentos. - Medidas de peso, volumen y capacidad (c, d). - Conversión de medidas, regla de tres, cuatro operaciones básicas, relación peso-volumen. - Formas farmacéuticas que no se pueden fraccionar (liberación retardada y cubierta entérica). - Prueba de sensibilidad. - Instrumentos y materiales. - Jeringas de diferentes capacidades, agujas, cucharas, goteros. - Precauciones, prevenciones. - Conceptos básicos de estabilidad, compatibilidad, interacción de medicamentos, precauciones, técnicas de envasado (d, e). - Medidas de bioseguridad, normas de manejo de residuos (d, e). - Sistema de distribución y registro de medicamentos (f, g, k). - Tarjeta de medicamentos, kárdex, otros - Sistema de control del medicamento (g). - Normas de conservación, almacenamiento y transporte de biológicos (PAI) (j).
	b) Los medicamentos son transportados de acuerdo con los principios de técnica aséptica, control y seguridad.	
	c) La dosis del medicamento es alistada de acuerdo con la dosis prescrita y con protocolos establecidos.	
345.17	d) Los medicamentos son reconstituidos teniendo en cuenta la estabilidad, compatibilidad de las sustancias, la interacción de los medicamentos y la técnica aséptica referenciada por el sistema farmacéutico.	
	e) Los elementos de envasado, preparación y administración son alistados y desechados de acuerdo con los medicamentos a preparar y los protocolos de manejo de residuos.	
113.24	f) La identificación de los medicamentos es verificada de acuerdo con la información en la etiqueta, tarjetas de medicamentos, kárdex o prescripción médica y el sistema de distribución y registro.	
	g) Los medicamentos no usados son manejados según normas de uso y manejo de medicamentos.	
	h) Las condiciones físicas y de asepsia del sitio cumplen con los principios de bioseguridad.	
	i) La solicitud de los medicamentos e inmunobiológicos es realizada en los formatos y horarios establecidos.	
	j) La red de frío de los inmunobiológicos es verificada de acuerdo con el manual de procedimientos de conservación, almacenamiento y transporte de vacunas.	
	k) El inventario de inmunobiológicos y medicamentos es verificado de acuerdo con criterios de rotación según fecha de vencimiento.	

Auxiliar de enfermería	Nivel C
Nombre de la norma de competencia	Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes.
Elemento 1	Alistar los medicamentos e inmunobiológicos según delegación, teniendo en cuenta los principios de asepsia y normas técnicas.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Servicios:	- Servicios ambulatorios. - Hospitalización y unidades quirúrgicas. - Atención domiciliaria. - Droguería. - Farmacia hospitalaria. - Servicios de vacunación intra o extramurales. - Áreas de emergencias y desastres.	Conocimiento Prueba oral o escrita sobre: - Formas farmacéuticas. - Ejercicios de unidades de medidas y diluciones, cálculo de dosis. - Manifestación física de alteración de medicamentos. Producto - Identificación con el nombre de la persona y el medicamento, la dosis, fecha y hora de preparación. - Ejercicios de diluciones. Desempeño - Simulación del alistamiento de una dosis de medicamentos. - Simulación del alistamiento de una prescripción médica, identificación de materiales y equipo. - Aplicación de técnica aséptica en la manipulación y preparación de medicamentos.



Auxiliar de 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). - Precauciones, técnica y equipos de administración de medicamentos. - Tiempos de administración, intervalo de administración y organización de medicamentos (b). 2. Vías de administración, precauciones, sitios, equipos, velocidad de infusión por vía (b). 3. Compatibilidad de los medicamentos con los equipos. Ej. PVC, polietileno (c). 4. Vías de absorción, vida media de medicamentos, terapia administrada (c, d) 5. Normas del Comité de farmacia. establecidas para duración de terapia (d, e, g). 6. Pruebas de sensibilidad (g, f). 7. Normas de registro y solicitud de medicamentos (h, j). 8. Formularios y formas internas de solicitud y reintegro de medicamentos (j). 9. Normas PAI para la administración de inmunobiológicos (a, b, h). 10. Guías técnicas para la administración de inmunobiológicos (PAI) (h).
371.4 371.9 451.20	b) La persona es informada y preparada para la administración del medicamento o vacuna de acuerdo con la vía y características del medicamento o vacuna a administrar.	
	c) El agua necesaria para la ingesta de medicamentos por vía oral es provista de acuerdo con la situación clínica de la persona o características del medicamento.	
	d) Los límites de intervalo en la administración de medicamentos cumple con los rangos establecidos (30 minutos antes o después de la hora prescrita).	
	e) El pulso, la tensión arterial, la glicemia y las pruebas de coagulación sanguínea son verificadas antes y durante la administración de ciertos grupos de medicamentos como hipoglicemiantes, anticoagulantes, cardiovasculares.	
361.14	f) El registro de la administración de los medicamentos es realizado en la historia clínica y otros documentos de acuerdo con las normas vigentes institucionales.	
	G) Las indicaciones y contraindicaciones para la aplicación de medicamentos e inmunobiológicos son aplicadas de acuerdo con las normas de vigilancia en salud pública.	
	h) La vacuna es aplicada teniendo en cuenta las normas de PAI vigentes.	

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:	- Servicios ambulatorios. - Hospitalización y unidades quirúrgicas. - Atención domiciliaria. - Droguería. - Farmacia hospitalaria. - Servicios de vacunación intra o extramurales. - Áreas de emergencias y desastres.	Conocimiento Prueba oral o escrita sobre: - Vías de administración, sitio, precauciones y contraindicaciones, velocidad de administración, compatibilidad del medicamento, bioseguridad, soluciones, cuidados de enfermería, normas de registro. Producto - Diligenciamiento correcto en el registro de la administración de medicamentos. - Carné de inmunobiológicos diligenciados (3). Desempeño Simulación de: - Aplicación de medicamento por diferentes vías (3 veces). - Administración de inmunobiológicos BCG (2 veces). - Información y educación al usuario sobre los cuidados de inmunobiológicos.

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

Nombre de la norma de competencia	Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes
Elemento 3	Vigilar la acción farmacéutica y reacciones adversas de los medicamentos e inmunobiológicos administrados de acuerdo con el tipo de 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.	- Indicaciones farmacológicas de los grupos terapéuticos por sistemas y ciclo vital (a, b, c) - Reacciones adversas generales (b, c). - Antídotos, conceptos, usos e identificación de los más frecuentes (b, c). - Reporte de incidentes relacionados con medicamentos (b). - Principios éticos y normas legales relacionadas con la administración de medicamentos (e, f). - Normas institucionales de inventarios, almacenamiento y baja, devolución de medicamentos (g). - Normas de Comité de Farmacia y Terapéutica (d). - Normas de PAI, papelería y carné de vacunación (h, i). - Normas de carnés vigentes (i).
374.91	b) Los signos, síntomas y reacciones adversas son observados, identificados, registrados e informados oportunamente al jefe inmediato.	
	c) Los antídotos frente a los medicamentos que lo requieran están disponibles durante la aplicación de los mismos.	
	d) Los tiempos de mantenimiento de una terapia son confrontados de acuerdo con las especificaciones establecidas en la norma.	
	e) La no disponibilidad de los medicamentos es informada al jefe inmediato oportunamente.	
	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.	
	g) Los medicamentos no usados son inventariados y devueltos a la farmacia con los correspondientes documentos según normas institucionales.	
	h) Las reacciones, cuidados postvacunales y citas son explicados de acuerdo con protocolos vigentes.	
	i) Los registros diarios de vacuna y carné son diligenciados conforme al manual de normas vigentes.	

Auxiliar de 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 medicamento y sensibilidad de la persona.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Servicios:	- Servicios ambulatorios. - Hospitalización y unidades quirúrgicas. - Atención domiciliaria. - Droguería. - Farmacia hospitalaria. - Servicios de vacunación intra o extramurales. - Áreas de emergencias y desastres.	Conocimiento Prueba oral y escrita sobre: - 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. Producto Verificación de registros clínicos sobre: - Reacciones a los medicamentos. - Inventario y devolución de medicamentos. - Notificación de las reacciones del paciente a medicamentos o vacunas. Desempeño Observación sobre : - La vigilancia en la administración y mantenimiento de medicamentos y control de inmunobiológicos. - La orientación sobre reacciones pos vacunales.

Auxiliar de 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 están completas y contienen toda la información necesaria. 2. Más del ____% de las tarjetas elaboradas corresponden exactamente a las órdenes médicas.
345.17	1. Más del ____% de las pruebas de sensibilidad fueron realizadas de acuerdo con las normas.
361.14	1. ____% de medicamentos registrados en relación con medicamentos administrados. 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 presentan complicaciones. 2. Oportunidad en la realización de la inducción.

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

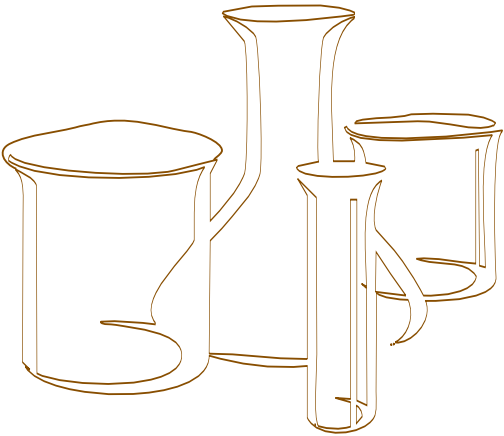
Auxiliar de enfermería		Nivel C	
Nombre de la norma de competencia: Brindar atención integral a la familia en relación con el ciclo vital, de acuerdo con el contexto social, político, cultural y ético Código: 20332810110304			
Elementos:		1. Cuidar al individuo y la familia en aspecto sexual y reproductivo de la mujer, el hombre y su pareja de acuerdo con grupo étnico y guías de manejo vigente. 2. Atender integralmente al niño menor de 10 años de acuerdo con los parámetros establecidos y en patologías de baja complejidad manejables en el hogar. 3. Asistir integralmente al adulto mayor de acuerdo con sus necesidades, deberes, derechos y contexto sociocultural, político y ético. 4. Atender integralmente al adolescente de acuerdo con las guías de manejo.	



Auxiliar Enfermería		Nivel C
Nombre de la norma de competencia	Brindar atención integral a la familia en relación con el ciclo vital, acuerdo con el contexto social, político, cultural y ético.	
Elemento 1	Cuidar al individuo y la familia en aspecto sexual y reproductivo de la mujer, el hombre y su pareja, de acuerdo con grupo étnico y guías de manejo vigentes.	

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. Morbimortalidad materno infantil en Colombia (a hasta j). 3. Anatomía y fisiología de la reproducción (a, b). 4. Planificación familiar: métodos, efectividad y cuidados (a). 5. Derechos asignados por el SGSSS, guías y protocolos vigentes (b, c). 6. Proceso de la gestación, cambios, molestias y prevención de las complicaciones (b, c). 7. Creencias populares y asistencia a control prenatal.
	b) Los cuidados a la madre gestante son brindados de acuerdo con las guías de manejo.	8. Signos de alarma (b, c). 9. Parto sicoprofiláctico (b, c). 10. Trabajo de parto: periodos, procedimientos de admisión, cuidados emocional y físico durante el parto, identificación del partograma. Duración trabajo de parto primí-multi. Trabajo de parto verdadero y diferencias trabajo de parto falso.
	c) Los signos y síntomas de alteraciones de la gestante son identificados, registrados e informados inmediatamente a la persona pertinente.	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, monitoría fetal, amiotomía, analgesia peridural, preparación para la cesárea y episiotomía, alumbramiento, medicamentos más usados, tacto vaginal (d, e).
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.	13. Adaptación neonatal, identificación del bebé y revisión física del recién nacido, toma de muestras (f, g). 14. Lactancia materna: importancia y técnica (j). 15. Certificados de defunción. 16. Red instituciones de apoyo. 17. Referencia y contrarreferencia.
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.	
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.	
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 dada de acuerdo con las necesidades de la madre y guía de manejo.	
	i) Los controles a la madre en post parto son realizados de acuerdo con las guías de manejo.	
	j) La orientación sobre la lactancia es dada a la madre según guías de manejo y normas vigentes.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo de riesgo de atención de la gestante y parto:	- Bajo. - Medio. - Alto.	Conocimiento Prueba oral o escrita sobre: - La situación materno infantil en Colombia. - Métodos de planificación familiar. - Uso y manejo de medicamentos más frecuentes (pitosín, sulfato de magnesio, vitamina K, metergil). Producto - Dos registros sobre los cuidados de una gestante, los trabajos de parto y parto. - Dos registros sobre control de contracción y fetocardia. - Notas de enfermería. Desempeño - Observación directa de la orientación dada a una gestante y 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
Atención parto:	- Espontáneo. - Instrumental. - Quirúrgico. - Cesárea.	



Auxiliar de enfermería	Nivel C
-------------------------------	----------------

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

Auxiliar de enfermería	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la norma de competencia	Brindar atención integral a la familia en relación con el 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:	- Jardín infantil - Comunitarias: casas vecinales, madres comunitarias, niñeras, madres sustitutas, hogares de paso. - Centros de atención básica, primer nivel de complejidad.	Conocimiento Prueba oral y escrita sobre: - 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. - Conductas y estímulos por edad. Producto - Elaboración de un planeador de actividades diarias y semanales de acuerdo con la edad. Desempeño Preparación y desarrollo de una charla a la comunidad sobre: - Maltrato infantil. - Educación sexual. - El juego. - Premio y castigo. - Autoestima - Errores de crianza. Preparación de biberones según fórmulas Preparación de una minuta - Sesión de estimulación por etapas de crecimiento y desarrollo elegida al azar (un menor de dos años y un preescolar).

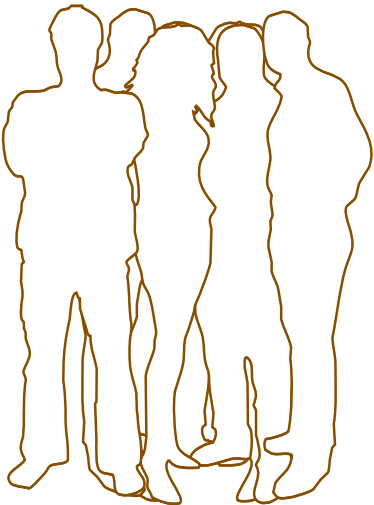
Auxiliar de enfermería	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la norma de competencia	Brindar atención integral a la familia en relación con el 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 y la entrevista para detectar problemas en el adulto mayor (d, g).
		13. Planeación (d, g).
		14. Elementos que intervienen en la recreación: motivación para la recreación, dinámicas, atención, actividad, movimiento y coordinación (e, g).
		15. Gimnasia: precauciones, equipo, adecuaciones, recomendación: yoga, técnicas de respiración.
		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).

Auxiliar de enfermería	Nivel C
Nombre de la norma de competencia	Brindar atención integral a la familia en relación con el 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:	- Domicilio. - Hogar. - Geriátrico. - Gerontológico. - Internación medicina interna. - Grupos comunitarios.	Conocimiento Prueba oral o escrita sobre: - Ley 100 Capítulo IV. - Deberes y derechos del adulto mayor. - Identificación de las características más relevantes del adulto mayor. Producto - Revisar dos guías de entrevista y de la observación del adulto mayor. Desempeño - Observación directa de la comunicación con el adulto según las barreras. - Observar la aplicación de cuatro días diferentes.



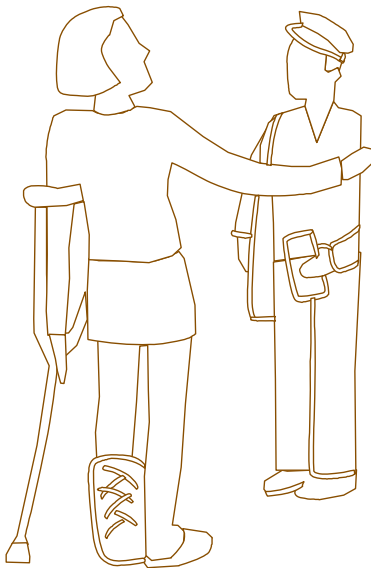
Auxiliar de enfermería		Nivel C
Nombre de la norma de competencia	Brindar atención integral a la familia en relación con el ciclo vital, de acuerdo con el contexto social, político, cultural y ético.	
Elemento 4	Atender integralmente al adolescente de acuerdo con las guías de manejo.	
Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) El rol del adolescente en la familia es identificado de acuerdo con su núcleo familiar y comunidad.	1. Comunicación asertiva (a hasta f). 2. La adolescencia, concepto, ciclos de la adolescencia, características, cambios físicos y anatómicos, desarrollo de la personalidad, afectividad, sexualidad, autoestima, grupo social, liderazgo, manejo de la autoridad, manejo del tiempo libre (b, c, d, e, f). 3. Aspectos de la salud propios de la adolescencia: inmunología, nutrición y cuidados de la piel (b, c, d, e, f). 4. Pensamiento complejo, inteligencias múltiple y emocional (a, c, e). 5. Manejo del conflicto y situaciones de estrés (a, b, c, e). 6. Políticas de salud para los menores de 10 años (a, b, d, g).
	b) Las necesidades físicas, económicas y sociales son identificadas de acuerdo con su entorno social.	
	c) La comunicación es realizada de acuerdo con las necesidades y carácter del adolescente.	
	d) Los hábitos de la vida diaria del adolescente son identificados de acuerdo con el desarrollo cultural y familiar.	
	e) Las habilidades de sociabilidad y liderazgo en el adolescente son identificadas de acuerdo con los parámetros personales, culturales y sociales.	
	f) Las habilidades intelectuales, motrices y deportivas del adolescente son estimuladas de acuerdo con el interés personal.	
	g) Las observaciones pertinentes sobre el adolescente son compartidas en equipos interdisciplinarios.	

Auxiliar de enfermería		Nivel C
Nombre de la norma de competencia	Brindar atención integral a la familia en relación con el 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 tres adolescentes en las que se tendrá como resultado la identificación de las necesidades de cada uno.

Auxiliar de enfermería		Nivel C
Nombre de la norma de Competencia		Brindar atención integral a la familia en relación con el ciclo vital, de acuerdo con el contexto social, político, cultural y ético.
Tarea	Indicador	
113.53	1. Más del _____% de los partos registrados presentan 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 contienen 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 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.	
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.	

Tarea	Indicador
374.65	1. Oportunidad en la revisión de la venoclisis en el ____% de los pacientes hospitalizados en un período de tiempo.
451.25	1. Los instrumentos de profilaxis y medición, se encuentran en el sitio adecuado el ____% de las veces que se requieren.

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



Auxiliar de enfermería	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la norma de competencia Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo Código: 20332810120304	
Elementos:	1. Mantener el ambiente de trabajo en condiciones de higiene y seguridad acorde con la reglamentación empresarial. 2. Ejecutar prácticas de trabajo seguras conforme con las normas técnicas y legales establecidas. 3. Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias de acuerdo con las normas técnicas y legales.

Auxiliar de 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..

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
341.5 345.24	a) Los factores de riesgo ocupacional son identificados e informados oportunamente por el trabajador.	1. Relación salud-trabajo y sus factores determinantes (a).
	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 con lo establecido en el manual de normas de seguridad.	3. Clasificación y subclasificación de los factores de riesgo (b, c). - Físicos. - Químicos. - Vacunas. - 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 la 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. Autorreporte 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).

Auxiliar de 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 acordes con la reglamentación empresarial.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Señalización :	- Preventiva, reglamentaria, informativa y de seguridad. - Órdenes 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.	Conocimiento - Reporte actualizado de las condiciones de higiene y seguridad del puesto de trabajo.
Documentos:		Producto - 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 - 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.

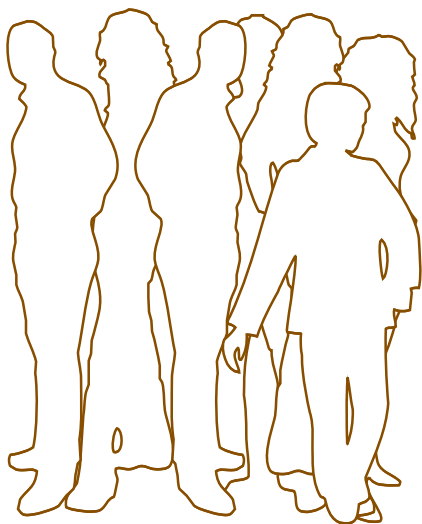


Auxiliar de enfermería	Nivel C
Nombre de la norma de competencia	Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo.
Elemento 2	Ejecutar prácticas de trabajo seguras conforme con las normas técnicas y legales establecidas.

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

Auxiliar de 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 con las normas técnicas y legales establecidas.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Documentos:	- Manual de normas y procedimientos de seguridad, Reglamento de higiene y seguridad, fichas toxicológicas de seguridad de productos químicos, cronograma de actividades de prevención y control de seguridad, normas ISO18001, 14001. Normas legales generales y específicas de salud ocupacional según el proceso productivo. - Elementos de protección personal y colectiva según proceso productivo.	Conocimiento - 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 - Revisión y análisis de un reporte con la identificación de factores de riesgo presentes en su medio laboral. Desempeño - 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:		



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

Auxiliar de 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:	- Incendio, inundación, terremoto, derrumbe, fallas eléctricas.	Conocimiento - 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 - Verificación del equipo seleccionado para el uso en la atención de varios tipos de emergencia. Desempeño - Prueba oral o escrita para identificar conocimientos sobre su participación en los procedimientos para la prevención y atención de desastres.
Documentos:	- 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:	- Extintores, botiquín de primeros auxilios, equipo para evacuación y rescate.	

Auxiliar de enfermería	Nivel C
-------------------------------	----------------

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

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

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

Auxiliar de enfermería**Nivel C****Normas de competencia adicionales****Nombre de la norma de competencia**

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

Código: 20332830130304

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

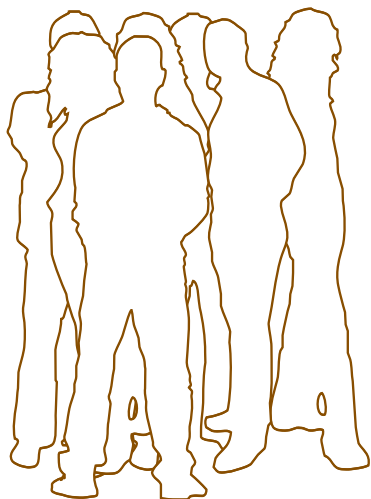
Auxiliar de enfermería**Nivel C**

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). 2. Cuidado prehospitalario (a, c, d, e). - Trauma cráneo encefálico. - Trauma de extremidades. - Politraumatizados, trauma térmico. - Reanimación cardiopulmonar. - Accidente cerebro vascular. - Intoxicación. - Shock hipovolémico. - Diabetes. - Infección respiratoria aguda. - Atención de trabajo de parto. - Reporte clínico de los procedimientos realizados. - Pacientes psiquiátricos. 3. Protocolos generales de radiocomunicaciones de acuerdo con condición clínica del paciente (f, g). 4. Normas de bioseguridad (a, b).
b) La valoración secundaria es realizada de acuerdo con parámetros técnicos científicos vigentes.		
c) Los datos de la valoración son analizados, comparados e interpretados de acuerdo con protocolos establecidos.		
d) El plan de intervención es elaborado según la situación clínica del paciente y autorización pertinente.		
e) Los datos de valoración inicial, secundaria y procedimientos realizados son informados a la central de comunicaciones.		
f) La autorización y destino de traslado es solicitada a la central de comunicaciones.		
g) La hora de salida es informada según protocolos a la central.		

Auxiliar de 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:	- Trauma - Ginecobstetricia - Salud mental - Pediatría - Medicina interna - Cirugía	Conocimiento - Prueba práctica sobre inmovilización, movilización y transporte del paciente. Producto - Registro según normas en la historia clínica. Desempeño - Simulaciones de movilización del paciente y análisis de caso argumentado en las situaciones de emergencias frecuentes.



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

Auxiliar de enfermería		Nivel C
Nombre de la norma de Competencia	Trasladar a la persona en situación de riesgo de salud a la institución según nivel de atención requerida.	
Elemento 2	Monitorear a las personas durante el traslado según necesidades identificadas y guías vigentes.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo de valoración.	Indirecta :	Conocimiento - Simular diferentes condiciones de pacientes para prestar los cuidados específicos. Producto - Registro correcto de los datos y procedimientos realizados al paciente. Desempeño Prueba oral o escrita de: - Cuidados específicos según lesiones más frecuentes. - Uso y manejo de equipos - Medicamentos.
	Directa: - Observación del estado general. - Signos vitales.	

Auxiliar de 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: - La información requerida y necesaria en un accidente para la entrega o recibo del paciente (a, b, d, e). Identificación institucional de la tripulación (c, d, f, e). Datos generales del caso: (a, b, c, d, e, f). - 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. - Protocolos de desechos (f). Métodos de traslado (c).
	b) El ingreso a la institución de salud del paciente es comunicado a la central de la empresa.	
	c) El manejo de la camilla, silla u otro elemento de movilización es realizado según protocolos institucionales.	
	d) La entrega del paciente es realizada según protocolos y normatividad vigentes, a la persona de la entidad responsable.	
	e) Los datos del paciente y la información requerida es dada de manera clara y concreta a la persona que se responsabiliza de la recepción.	
	f) La camilla y equipos son recogidos, revisados y organizados según manual de procedimientos.	
	g) Las intervenciones no técnicas realizadas antes de abordar el paciente son evaluadas y registradas.	

Auxiliar de 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	
Destino	- Entidad de salud - Casa	Conocimiento - Observación directa de la entrega y recibo de un paciente. Producto - Historia clínica diligenciada. Desempeño Prueba oral y escrita sobre: - Historia clínica-registros. - Aspectos legales del manejo del paciente en riesgo de salud. - Protocolos de cuidados de enfermería según patologías.

Auxiliar de 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 normatividad legal vigente.	

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

Auxiliar de 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 normatividad legal vigente.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo de fallecimiento:	- Por accidente en casa - Por homicidio o siniestro. - Durante el traslado - Muerte natural	Conocimiento - Observación directa del manejo del paciente. Producto - Diligenciamiento de historia clínica. Desempeño Prueba oral o escrita sobre: - Aspectos legales de fallecimiento de la persona.

Auxiliar de enfermería	Nivel C
------------------------	---------

Nombre de la norma de competencia:

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

Código: 20332850140304

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

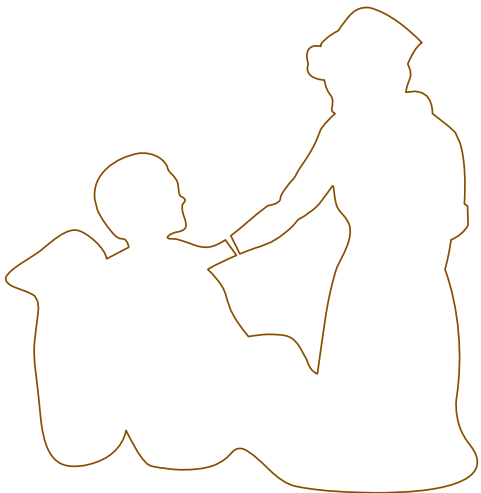
Auxiliar de enfermería	Nivel C
------------------------	---------

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	La persona conoce y comprende: 1. Clasificación y características de microorganismos (a-g). 2. Métodos de esterilización, usos y precauciones (a,g). 3. Manejo de equipos esterilización y esteriliza de empaque (a-g). 4. Normas de higiene y esterilización industrial en áreas de esterilización (a-g). 5. Técnicas de empaques características y usos (a, b, c, d, e, g). 6. Tipos de productos y artículos y su compatibilidad con los métodos de esterilización (a-g). 7. Esterilización S-técnicas del patrón de carga (a, b, c, f, g). 8. Clasificación de las áreas limpias y su importancia en el control de la esterilización (a, b, c, d, e, g). 9. Normas de técnica aséptica y estéril (a-g). 10. Buenas Prácticas de Manufactura y su aplicabilidad en el procesamiento de productos estériles (a-g). 11. Manuales de funcionamiento de equipos, lectura y esterilización (a, b, c, f, g). 12. Normas y guías técnicas colombianas para manejo métodos de esterilización (a-g).
	b) Los paquetes con productos y artículos son preparados atendiendo esterilización S-técnicas del patrón de carga validado.	
	c) La carga del equipo esterilizador se realiza esterilización rigurosamente, la esterilización técnicas del patrón de carga.	
	d) La esteriliza del producto o artículo estéril es verificada esteriliza las normas técnicas de empaque.	
	e) El vestuario específico y el equipo de protección personal son usados de acuerdo con las características del área y el método de esterilización utilizado.	
	f) Los equipos de esterilización son manejados de acuerdo con los manuales y procedimiento estándar.	
	g) La confiabilidad en su desempeño se evidencia en el cumplimiento de la norma y la solución oportuna a contingencias presentadas en el proceso.	

Auxiliar de 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.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de productos y artículos estériles:	- Alimentarios - Farmacéutico - Medicoquirúrgico	Conocimiento - 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. Producto - Carga esterilizada en autoclave confrontada con especificaciones técnicas. Desempeño - 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:	- Físico - Químico	



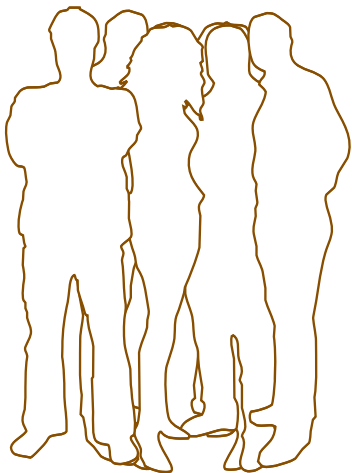
Auxiliar de enfermería		Nivel C
Nombre de la norma de competencia	Esterilizar productos y artículos de acuerdo con estándares de aseguramiento de la calidad.	
Elemento 2	Ejecutar operaciones de empaque y llenado aséptico siguiendo procedimientos establecidos por la empresa.	

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) Los controles y operaciones en las áreas asépticas son realizados de acuerdo con los procedimientos validados.	La persona conoce y comprende: 1. Sistemas de apoyo crítico y su relación con el adecuado funcionamiento de las áreas asépticas (a, b, d, e). 2. Clasificación y características de las áreas asépticas y su importancia en la prevención de la contaminación de productos estériles (a, e). 3. Implicaciones para la salud de las personas con el uso de productos que no cumplen la condición estéril (a - e). 4. Operaciones de procesamiento aséptico, usos y controles: llenado aséptico, liofilización y filtración esterilizante (a, e). 5. Funcionamiento y manejo de equipos usados en procesos asépticos: liofilizadores, cabinas de flujo laminar, filtradores esterilizantes, túneles asépticos, filtros HEPA¹ selladores de empaque y esclusas de aire (c - e). 6. Actuales prácticas de manufactura aplicadas a las áreas de procesamiento aséptico (a - e). 7. Técnica aséptica, normas de higiene y comportamiento en áreas asépticas (a, b, d, e). 8. Documentación de procesos realizados en áreas asépticas, importancia, diligenciamiento y usos (a, c, d, e). 9. El valor de la responsabilidad en el desempeño de las funciones (a - e).
	b) El acceso a las áreas de procesamiento aséptico se realiza cumpliendo las normas establecidas para higiene, vestuario, circulación y comportamiento del personal.	
	c) El equipamiento de las áreas es manejado siguiendo las indicaciones del fabricante y los procedimientos estandarizados por la empresa.	
	d) Las operaciones de procesamiento aséptico son ejecutadas según el procedimiento validado por cada tipo de producto.	
	e) El desempeño responsable durante las operaciones de procesamiento aséptico se refleja en el cumplimiento riguroso de procedimientos validados.	

1 HEPA: Filtro de alta eficiencia para partículas del aire, con retención de partículas de 0,3 micras y eficiencia de 99,97%.

Auxiliar de 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:	- Farmacéuticos - Hospitalarios - Alimenticios	Conocimiento - Prueba escrita sobre características de las áreas asépticas y su relación con el control de la contaminación en productos estériles. Producto - Registros de un proceso de llenado aséptico confrontado con especificaciones técnicas. Desempeño - 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:		



Auxiliar de 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: 1. Cadena de transmisión de los microorganismos en la contaminación de productos e infección del individuo (a, b, c, d, e, f, g). 2. Validación del proceso de esterilización (a-g). 3. Manejo e interpretación de indicadores vacunas, químicos y físicos (a-g). 4. Documentación del proceso de esterilización su diligenciamiento y usos (a-g). 5. Procesamiento, controles y diferencias de líneas de productos estériles, farmacéutica, alimenticia y hospitalaria (a-g). 6. Interpreta las buenas prácticas de manufactura asociadas con el proceso de esterilización (a-g). 7. Puntos críticos en el proceso de esterilización, identificación, registros y controles (a, b, c, e, f, g).
	b) La utilización de la carga es liberada de acuerdo con el cumplimiento de los parámetros validados.	
	c) La información del proceso de esterilización es registrada y analizada según procedimientos estandarizados de la empresa.	
	d) Los indicadores para monitorear el proceso de esterilización son utilizados siguiendo especificaciones técnicas del fabricante y de la empresa.	
	e) Las inconsistencias presentadas en el proceso de esterilización son reportadas y manejadas siguiendo procedimiento establecido.	
	f) Los puntos críticos del proceso de producción de estériles son identificados y controlados según procedimientos estandarizados de la empresa.	
	g) Los productos y artículos estériles son manipulados, transportados y almacenados siguiendo las especificaciones técnicas.	

Auxiliar de 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.	- Químicos - Microbiológicos - Físicos	Conocimiento - 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. Producto - Registros durante la esterilización de tres cargas confrontadas con procedimiento estándar. Desempeño - 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.

Auxiliar de enfermería	Nivel C
Nombre de la norma de competencia: Cuidar integralmente al usuario en condiciones críticas de salud según su estado y de acuerdo con criterios técnico científicos vigentes Código: 20332810150304	
Elementos:	1. Monitorear las funciones de los diferentes sistemas de acuerdo con las condiciones previas y objetivos terapéuticos concertados. 2. Asistir a la persona en estado crítico de acuerdo con sus condiciones, según protocolos y guías de manejo vigentes.

Auxiliar de 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). - Cardiovasculares - alteración de la PA, pulso, PUC, perfusión de los tejidos. - Neurológicas: Variaciones de la conciencia, manejo del dolor. - Renal: alteración hidro electrolítica y ácido básica.
	c) El uso y manejo de equipos es realizado de acuerdo con especificaciones técnicas.	- 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).

Auxiliar de 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:	- Invasivo - No invasivo	Conocimiento Prueba oral o escrita sobre: - 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, intra-abdominal, saturación, gasto urinario, llenado capilar, estado de piel, sitio de venopunciones, cambio de equipos y elementos, drenajes, cantidad y dosis medicamentos, programaciones de sistemas de acceso. - Balance de líquidos, constantes vitales, tipos de drenaje. Producto - Registros clínicos y formatos diligenciados de diferentes pacientes. Desempeño Observación directa de los siguientes procedimientos: - 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 de 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. - Normas institucionales para comunicación con el usuario y su familia. - Principios éticos (b, g).
	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.	3. Trabajo en equipo (b, c, d, e).
	d) La interacción con el grupo interdisciplinario es realizada de acuerdo con parámetros de trabajo en equipo.	4. Protocolos y guías de manejo del Comité de Infecciones respecto a la atención del usuario en estado crítico (e).
	e) La asistencia en procedimientos específicos es revisada con las medidas asépticas y normas de bioseguridad de acuerdo con guías de manejo y protocolos del Comité de infecciones.	5. Técnicas para la asistencia de procedimientos específicos (e).
	f) La ubicación, permeabilidad y funcionamiento de los diferentes sistemas de acceso y drenaje son controlados de acuerdo con guías de manejo y protocolos.	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. - Ostomías. - Sistemas de acceso. - Catéteres centrales, línea arterial, hemofiltro. - Catéter Swan Ganz. - BCIA. - Marcapasos permanentes y temporales - Tubo orotraqueal.
	h) Los formatos y registros clínicos son diligenciados según protocolos institucionales, normas técnicas y legales vigentes.	8. Actividades de enfermería de usuarios con alteración de los sistemas cardiovasculares, respiratorio, neurológico, renal, gastrointestinal, endocrino (a-h).
		9. Indicaciones, presentación, efectos, vías de administración y dilución de los medicamentos más usados en el área (g).
		10. Normas técnicas y legales de registros clínicos y formatos institucionales (c, e, f, g, h).

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

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de Unidades de cuidado crítico:	- Quirúrgico - Médico o coronario - Neurológico - Intermedio - Multidisciplinario	Conocimiento Evaluación oral o escrita sobre: - 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. Producto - Registros clínicos diligenciados de: notas de enfermería, control de signos vitales, control de líquidos, monitoreo hemodinámico, valoración neurológica, asistencia en procedimientos especiales, inventarios. Desempeño Observación directa de los siguientes procedimientos: - Comunicación con el usuario, familia y grupo interdisciplinario. - Asistencia en procedimientos especiales: reanimación cerebro cardiopulmonar, 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.

Auxiliar de enfermería	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la norma de competencia:

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

Código: 20332810160304

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

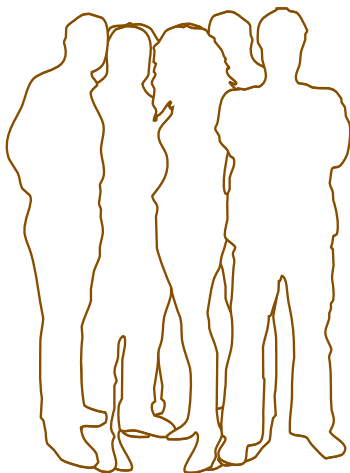
Auxiliar de enfermería	Nivel C
-------------------------------	----------------

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, 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 médico, 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). Uso y manejo de diluciones, contraindicaciones y antidotos de (c). - Analgésicos, anestésicos, sedantes y relajantes, inductores del sueño. - Reanimación avanzada, antiinflamatorios antieméticos y antiulcerosos.
	e) Los líquidos administrados y eliminados son monitoreados y registrados según las guías de manejo.	5. Elementos para uso, acceso y mantenimiento de la vía aérea (c, d, e). - Cánulas, máscaras, laringoscopio, hojas, sondas Nelatón, ventiladores, cánulas nasales de oxígeno, ventura, equipo de administración de oxígeno.
	f) La persona durante el periodo posanestésico es valorada de acuerdo con escalas, guías y protocolos vigentes.	- Catéteres vasculares.
	g) La orientación sobre autocuidado, controles y tratamiento es realizada de acuerdo con los protocolos y guías institucionales.	6. Valoración de la persona en el postoperatorio inmediato - Test de Aldrete, Bromage, Glasgow, dolor. - Concepto y técnica de valoración.
	h) Los cuidados de enfermería son aplicados de acuerdo con la evolución y la recuperación de anestesia.	7. Cuidados de enfermería en el pre-trans, postoperatorio mediano y tardío (f, h, i, j).
	i) La unidad de recuperación es preparada de acuerdo con protocolos y recursos	
	j) Los procedimientos especiales son asistidos a los profesionales del grupo quirúrgico según guías de manejo y protocolos vigentes.	

Auxiliar de 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:	- General. - Regional. - Peridural y raquidea. - Bloqueos. - Local. - Acupuntura.	Conocimiento Evaluación oral o escrita sobre: - 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. Producto - Registros de los signos vitales y estado de conciencia en pos-operatorio inmediatos (dos veces). - Instrucciones para el autocuidado. - Tipos de cirugía. Desempeño - Interpretación de los indicadores de un monitor instalado en un paciente en la unidad quirúrgica. - Preparación de una dosis de cada medicamento dada una prescripción de anestesia. - Observación de los cuidados en un paciente en recuperación. - Aplicación de un test de Aldrette en dos pacientes operados.



Auxiliar de 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 necesarios son preparados según la especialidad y técnica quirúrgica elegida de acuerdo con las guías y protocolos vigentes.	- Cuidados de enfermería en la preparación preoperatorio (c). - Consentimiento informado, reserva de Unidad de cuidado intensivo, laboratorios especiales adicionales, preexistencias. - Alergias. - Conocimiento sobre el procedimiento a realizar por parte del paciente. - Autorización de la EPS e IPS. - Tiempos de ayuno, áreas de rasurado, confirmación de la identificación del paciente (correctos) (c). - Posición quirúrgica. - Aditamentos, protección específica - Manejo de la mesa quirúrgica (b). - Principio de asepsia y antisepsia (d, e, i). - Uso específico de jabones, soluciones desinfectantes (e). - Preparación del área operativa: equipo, material y producto (h). - Dotación básica de un quirófano: (a, f). - Mesas quirúrgicas. - Lámparas. - Máquina de anestesia. - Monitores. - Succionadores. - Electro bisturí. - Conexiones disponibles para oxígeno. - Vacío. - Especiales: microscopio, carro de paro, desfibrilador, craneótomo, capnógrafo. - Uso y manejo de los equipos y materiales más usados. - Identificación de los equipos y material más usado: pinzas instrumentales, paquetes estériles por procedimiento. - Instalación de monitoreo invasivo. - Momentos de conteo y verificación de materiales: formatos de conteo (g). - Medios de conservación y recolección de piezas quirúrgicas, muestras y líquidos corporales (h). - Diligenciamiento y registro de formatos: hojas de gasto, rótulos de las muestras (i, j).
	b) El paciente es colocado de acuerdo con la intervención quirúrgica teniendo en cuenta la protección anatomofisiológica, guías y protocolos vigentes.	
	c) La preparación de la persona a intervenir es verificada de acuerdo con guías y protocolos generales y específicos.	
	d) La asepsia y antisepsia del área operatoria es realizada de acuerdo con la intervención, guías de manejo y protocolos vigentes.	
	e) Los desplazamientos y transferencias son realizados de acuerdo con principios y técnicas de asepsia.	
	f) Las máquinas y equipos de uso quirúrgico son operados según especificaciones técnicas y protocolos establecidos.	
	g) El material absorbente, corto punzante e instrumental es contado en relación con guías y protocolos vigentes.	
	h) Las piezas quirúrgicas o líquidos corporales para estudio patológicos y de laboratorio son manejados en el quirófano de acuerdo con guías y protocolos vigentes.	
	i) Los registros clínicos y formatos quirúrgicos son diligenciados oportunamente y de acuerdo con guías y protocolos vigentes.	
	j) Las normas de funcionamiento, bioseguridad y técnica aséptica son aplicadas en todos los procedimientos según estándares establecidos.	
	k) Los desechos son manejados según normas técnicas y legales vigentes.	
	l) Los sistemas de drenaje son manejados según protocolos vigentes.	
	m) La interacción con el grupo interdisciplinario es realizada de acuerdo con criterios éticos.	

Auxiliar de 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	- General - Ortopédica - Ginecológica - Cardiovascular - Neurológica - Plástica - Urología - Otorrino - Maxilo faciales - Oftalmología - Pediátrica - Torácico	Conocimiento Prueba oral o escrita sobre: - 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. Producto Verificar el diligenciamiento de los siguientes registros clínicos: - Recuento de material usado. - Control y balance de líquidos. - Registro clínico de las intervenciones quirúrgicas (tres veces diferentes tipos de cirugía). Desempeño Observación directa de : - 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 posoperatorio. - Alistamiento de un quirófano en diferentes tipos de cirugía (tres especialidades).

Auxiliar de enfermería		Nivel C
Nombre de la norma de competencia: Cuidar al usuario en terapia renal concertada según valoración del equipo interdisciplinario Código: 20332810170304		
Elementos:	1. Asistir a la persona en diálisis en relación con tipo de terapia y capacidad de autocuidado. 2. Asistir a la persona en postransplante renal de acuerdo con guías de manejo y protocolos.	



Auxiliar de enfermería		Nivel C
Nombre de la norma de competencia	Cuidar al usuario en terapia renal concertada según valoración del equipo interdisciplinario.	
Elemento 1	Asistir a la persona en diálisis en relación con tipo de terapia y capacidad de autocuidado.	

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

Auxiliar de enfermería	Nivel C
-------------------------------	----------------

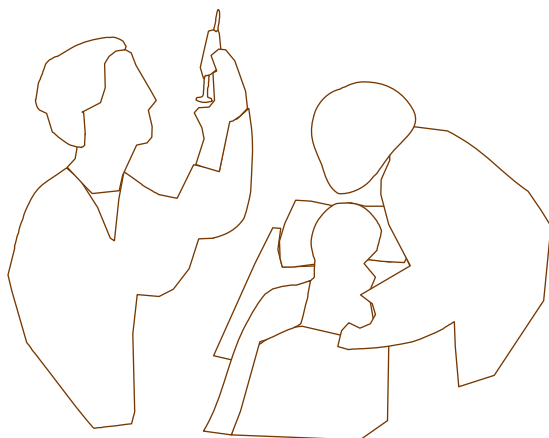
Nombre de la norma de competencia	Cuidar al usuario en terapia renal concertada según valoración del equipo interdisciplinario.
--	---

Elemento 1	Asistir a la persona en diálisis en relación con tipo de terapia y capacidad de autocuidado.
-------------------	--

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Terapia renal	- Hemodiálisis - Peritoneal	Conocimiento Prueba oral o escrita sobre: - Anatomía y fisiología renal y del peritoneo. - Líquidos y electrolitos balance. - Pruebas de función renal. - Insuficiencia renal crónica, aguda. - Asepsia y antisepsia. - Signos vitales alteraciones. - Asistencia de enfermería. - Manifestaciones clínicas de complicaciones. - Cuidados de enfermería. Producto - Registros clínicos del paciente durante la terapia, tres veces según formatos institucionales. Desempeño - Observación directa de la relación humana con el usuario y el equipo interdisciplinario durante hemodiálisis y diálisis peritoneal en tres ocasiones. - Asistir procedimientos especiales en tres ocasiones. - Montaje y desmontaje de una máquina en dos ocasiones. - Conexión, funcionamiento y desconexión del sistema de terapia renal. - Orientación al usuario y familia.

Auxiliar de 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 protrasplante renal de acuerdo con guías de manejo y protocolos.	

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) Los aspectos éticos y legales sobre trasplante renal son reconocidos según normatividad vigente.	1. Trasplante renal (a, b, c, d). - 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. - 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 trasplante son identificadas e informadas inmediatamente.	3. Técnica aséptica, aislamiento protector, normas de bioseguridad (d, e, f).
	d) Las actividades de enfermería durante el posoperatorio mediato son realizadas según delegación, guías de manejo y protocolos.	4. Marco legal nacional para el trasplante 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.	



Auxiliar de 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 postransplante renal de acuerdo con guías de manejo y protocolos.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de donante:	- Cadáver - Vivo - Vivo relacionado - Vivo emocionalmente relacionado	Conocimiento Evaluación oral o escrita sobre: - 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. Producto - 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. Desempeño Observación directa sobre: - Las condiciones de aislamiento protector y curación de la herida - Manejo de drenajes. - Asistencia en las actividades de la vida diaria. - Cuidado con la herida quirúrgica.

Auxiliar de 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 normatividad vigente

Código: 20332810180304

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

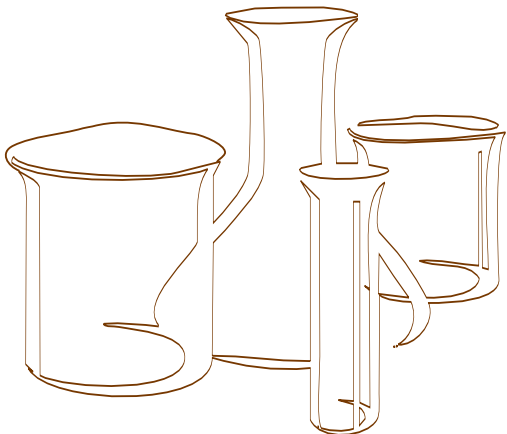
Auxiliar de enfermería	Nivel C
------------------------	---------

Nombre de la norma de competencia	Apoyar las actividades de salud ocupacional de acuerdo con el programa diseñado en salud ocupacional y normatividad vigente.
Elemento 1	Realizar las actividades de vigilancia epidemiológica asignadas de acuerdo con los factores de riesgo identificados y priorizados por la empresa 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 normatividad vigente.	5. Accidentes de trabajo: concepto, marco legal, informe patronal de accidente de trabajo, medidas preventivas por tipo de riesgo (a, b, d).
	f) Los elementos de protección laboral son distribuidos y controlados según normas técnicas y procedimiento de inventarios.	6. Formulario y papelería de reporte (d, a).
		7. Sistema de vigilancia epidemiológica (a, c, d, e).
		8. Sistema de información (a, d).
		9. Primeros auxilios (b, c).
		10. Guías de manejo y protocolos para las enfermedades repentinas (b, c).
		11. Normas de inventario y almacenamiento (e).
		12. Manejo de registro (a, b, c, d, e).

Auxiliar de 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 normatividad vigente.	
Elemento 1	Realizar las actividades de vigilancia epidemiológica asignadas de acuerdo con los factores de riesgo identificados y priorizados por la empresa o la ARP correspondiente.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Riesgo profesional:	- Accidente de trabajo. - Enfermedad profesional.	Conocimiento Prueba oral o escrita sobre: - Normas de riesgos profesionales (salud ocupacional, antecedentes, qué es un accidente de trabajo, notificación de los accidentes de trabajo, procedimiento). - Verificar el diligenciamiento de IPAT - Base actualizada sobre novedades de la empresa, relación con los trabajadores-salud. Producto - Diligenciamiento de tres formularios de IPAT, al azar. Desempeño Observación directa de: - 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:	- Higiénicos. - De seguridad.	

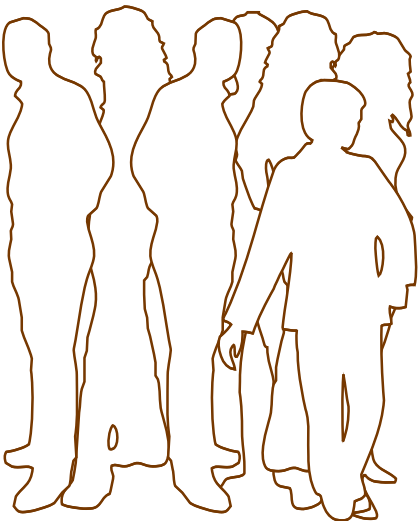


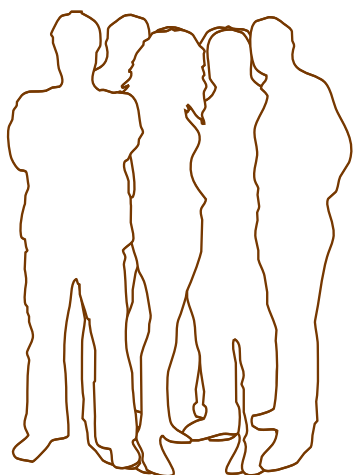
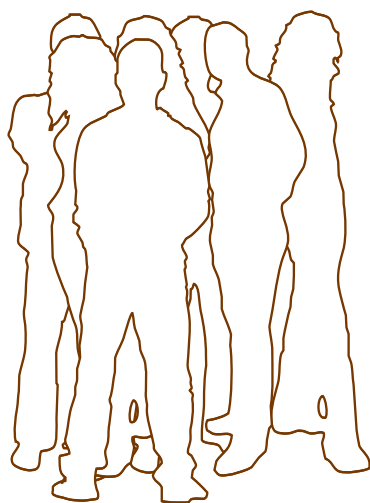
Auxiliar de enfermería	Nivel C
Nombre de la norma de competencia	Apoyar las actividades de salud ocupacional de acuerdo con el programa diseñado en salud ocupacional y normatividad vigente.
Elemento 2	Fomentar en los trabajadores hábitos de trabajo sano y seguro de acuerdo con los lineamientos del programa 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 apoyados 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 autorreporte de accidentes e incidentes de trabajo y novedades (g).
		10. Fomento de estilos de vida saludable y autocuidado según actividad económica y grupo étnico (a, c, d, e, f).
		11. Manual de procedimientos de la empresa (f).
		12. Organigrama y funcionamiento de las brigadas de emergencia (a, c, e, g, h).
		13. Análisis de riesgo de emergencia de la empresa (a, c, d, h).
		14. Componentes del plan de evacuación (a, c, e, g, h).
		15. Programa de salud ocupacional: marco legal, componentes, subprogramas, actividades, responsabilidades.

Auxiliar de 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 normatividad 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:	- Industrial - Comercial - Servicios - Primario	Conocimiento Prueba oral o escrita sobre: - 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. Producto - Verificación de los registros de ATEP. - Verificación del registro de los equipos, elementos y protocolos de protección de los trabajadores. Desempeño Observación directa de: - Actividades educativas: individual y colectiva (tres sesiones). - Seguimiento a las observaciones y sugerencias dadas por los trabajadores. - Verificación de la inspección sobre aplicación de normas de seguridad de los trabajadores.





B. Auxiliar de salud pública

Código: 10332802300304

Auxiliar de salud pública	Nivel C
Área de desempeño: 3	Área ocupacional: 331 Auxiliares de servicios de salud ²
Ocupaciones: Auxiliar de salud pública: - Atención en primer nivel de complejidad en salud. - Instituciones aseguradoras. - Instituciones prestadoras de servicios de salud, públicas y privadas.	



2 Clasificación nacional de ocupaciones (CNO), 3 corresponde al área de desempeño salud, 331 al campo ocupacional de auxiliares en salud.

Auxiliar de 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.	1. Aplicar los principios y normatividad 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 con los requerimientos del cliente o usuario. 4. Identificar las necesidades del cliente interno y externo según políticas de mercadeo y segmentación de clientes.
2. Identificar la situación de salud individual y colectiva en relación con los factores determinantes de salud.	1. Apoyar el análisis de la situación de salud del ente territorial según metodología nacional vigente. 2. Priorizar eventos de salud a estudiar según indicadores utilizados para el análisis de la situación de salud. 3. Indagar factores determinantes que inciden en la salud de la comunidad en relación con la matriz de priorización del ente territorial.
3. Implementar acciones de promoción y prevención en los colectivos de acuerdo con normas vigentes.	1. Educar al individuo y a la comunidad acerca de los deberes y derechos en salud frente a la participación social, de acuerdo con códigos de ética y a la luz del marco legal vigente. 2. Organizar nodos para operacionalizar la red de acuerdo con ejes temáticos establecidos. 3. Promover la intervención de la comunidad en la solución de las necesidades del desarrollo humano integral sostenible a través de las redes de apoyo. 4. Canalizar a la población al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) según normatividad vigente de factores de riesgo. 5. Implementar las acciones de intervención de los factores de riesgo previstos en la norma.
4. Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias.	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.

Normas de competencia obligatorias	Elementos
5. Apoyar la definición del diagnóstico individual de acuerdo con guías de manejo y tecnología requerida.	1. Observar la condición física y emocional de la persona de acuerdo con guías y protocolos. 2. Orientar y preparar a la persona para exámenes diagnósticos de acuerdo con guías y protocolos institucionales. 3. Tomar y remitir muestras de interés en salud pública y resultados de laboratorio ordenados de acuerdo con protocolos.
6. 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 e inmunobiológicos administrados de acuerdo con el medicamento y sensibilidad de la persona.
7. Asistir a las personas en las actividades de la vida diaria según asignación o delegación del profesional y guías y protocolos vigentes.	1. Preparar el entorno para dar cuidado a la persona en alteración de salud según asignación o delegación del profesional y guías y protocolos establecidos. 2. Brindar los cuidados básicos asignados o delegados de higiene y comodidad de acuerdo con guías y protocolos establecidos. 3. Análisis de la situación de salud de la persona en las actividades de movilización según sus limitaciones y equipos requeridos. 4. Análisis de la situación de salud de la persona en las actividades de nutrición asignadas o delegadas por el profesional y de acuerdo con guías y protocolos establecidos. 5. Análisis de la situación de salud de la persona en actividades de eliminación asignadas 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.	1. Informar al usuario acerca de los servicios de salud disponibles en su localidad. 2. Aplicar cuidados de primer respondiente a los usuarios accidentados de acuerdo con el evento y normatividad vigente.
9. 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 con las normas técnicas y legales establecidas. 3. Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias de acuerdo con las normas técnicas y legales.

Auxiliar de salud pública	Nivel C
----------------------------------	----------------

Nombre de la norma de competencia:

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

Código: 20332810010204

Elementos:	1. Aplicar los principios y normatividad 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 con los requerimientos del cliente o usuario. 4. Identificar las necesidades del cliente interno y externo según políticas de mercadeo y segmentación de clientes.
-------------------	---

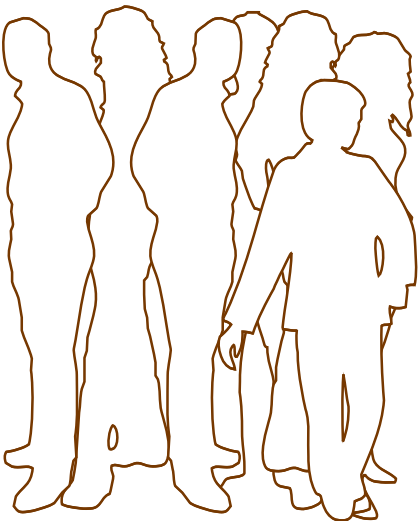
Auxiliar de salud pública	Nivel C
----------------------------------	----------------

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 normatividad 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: 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 e informes a sus colegas y 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 de 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 normatividad del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en cada una de las funciones de su desempeño en relación con su disciplina.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de cliente: Tipos de subprocesos: Perfiles ocupacionales:	- Interno, externo. - Administrativo o análisis de la situación de salud.	Conocimiento - Prueba oral y escrita para evaluar conocimientos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8. Producto - Dos reportes según subproceso donde se desempeñe, elaborados en los últimos 15 días. Desempeño - La observación directa del proceso de información y orientación al usuario en el Sistema General de Seguridad Social, en tres momentos diferentes de acuerdo con los rangos de aplicación.



Auxiliar de 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.	- Conocimiento sobre misión, visión, principios corporativos, organización, organigrama y portafolio de servicios (a, b, c, d). - 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). - Tipos de clientes, segmentación (c, f). - Imagen personal, normas de urbanidad y cortesía (g). - Normas técnicas de calidad de producción o servicio (e- h). - Sistema de gestión de calidad (b- h). - Interpretación de manuales de funcionamiento de equipos (h). - Estrategias de fidelización del cliente (a, b, c, d). - Desarrollo y crecimiento personal (b, c, e, f).
332.4 332.5	b) La actitud de servicio se evidencia en la interacción con el cliente interno y externo según criterios institucionales de servicio.	
	c) La estructura organizacional es conocida y aplicada de acuerdo con la carta organizacional de la entidad.	
	d) Las relaciones interpersonales con el equipo de trabajo se desarrollan con respeto y cortesía de acuerdo con el protocolo de servicio institucional.	
	e) La comunicación con el cliente interno y externo es cálida, precisa y oportuna según los protocolos de servicio.	
	f) La imagen y presentación personal está de acuerdo con los protocolos de servicio.	
411.6 451.36 451.41	g) Los equipos y elementos de trabajo se utilizan de acuerdo con la capacidad tecnológica de la institución y el manual técnico de los equipos y según normas técnicas.	
412.1 422.3 451.33 461.4	h) El área de trabajo y los equipos se organizan de acuerdo con parámetros institucionales por cada turno.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de cliente:	- Interno - Externo	Conocimiento - Prueba escrita u oral para evaluar conocimientos: 1 hasta el 9. Desempeño - Observación directa de la interacción con el usuario en tres momentos diferentes de acuerdo con el rango de aplicación.
Ambientes de trabajo:	- Administrativa - Análisis de la situación de salud.	

Auxiliar de 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 con los requerimientos del cliente o usuario.	

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y Comprensión
111.22 113.12 115.11 333.1 333.2 333.9	a) La información requerida se ofrece de acuerdo con los protocolos institucionales y el marco legal del producto o servicio.	1. Relaciones interpersonales humanizadas (a-e). 2. Normas legales del consumidor (a-e). 3. Marco legal y regulador propio del servicio (a-e). 4. Indicadores de tiempo, costo, calidad y productividad (a-e). 5. Políticas de servicio institucional, manuales y protocolos de servicio (a-e). 6. Manejo del conflicto y solución de problemas (a-e). 7. Empoderamiento y facultades de respuesta (a-e). 8. Tecnología biomédica referida al tipo de servicio (a).
113.11	b) La información sobre producto y servicios se suministra de manera oportuna, clara y completa en relación con el portafolio institucional y manuales técnicos.	
131.9	c) La no conformidad en la oferta se reporta 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:	- Interno. - Externo.	Conocimiento - Prueba oral o escrita para evaluar conocimientos del 1 hasta el 8. - Estudio de caso de situaciones reales para brindar información del producto o servicio ofertado. Producto - Tres formatos institucionales diligenciados. Desempeño - Observación de actividades de información al usuario sobre productos y servicios de salud en tres momentos distintos de acuerdo con los rangos de aplicación.
Medios de información	- Telefónica. - Personal. - Electrónicos.	

Auxiliar de 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.	

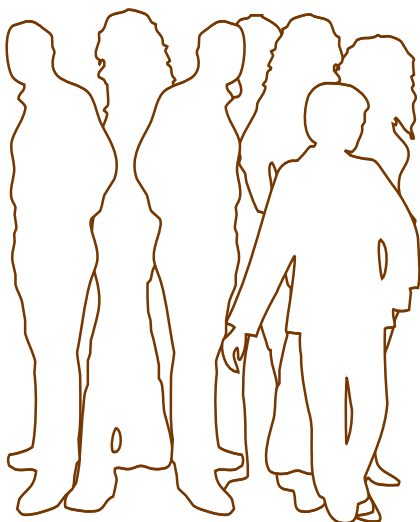
Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) El contacto con el cliente o usuario se desarrolla en un clima de cordialidad y respeto de acuerdo con protocolo institucional.	Teorías sobre servicio al cliente (b, c, d, e, f). 2. Tipos, técnicas y herramientas de mercadeo (a, c, d, e). 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 operativo (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).
131.15	b) Las necesidades del cliente se confrontan con el portafolio de servicio y la capacidad de respuesta institucional.	
153.32	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 y clasificados según régimen de acuerdo con sus necesidades y políticas de servicio.	
	g) Los programas operativos son manejados según manual de procedimientos.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de cliente:	- Interno. - Externo.	Conocimiento - Estudio de caso para identificar las necesidades del usuario. - Prueba escrita para evaluar vocabulario técnico y conocimientos del 1 hasta el 12. Producto - Tres reportes o formularios diligenciados de acuerdo con el manual de procedimientos en los últimos 15 días. Desempeño - Observación directa en el puesto de trabajo sobre la identificación y satisfacción de necesidades del usuario de acuerdo con el rango de aplicación.
Ambientes de trabajo:		

Auxiliar de 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 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 participaron. 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 colaboran en la realización del examen después de una 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.	
333.9	1. ____% de pacientes que presenta recaída por no cumplir con instrucciones vs. total de pacientes a quienes no se le dio instrucciones.	

Tarea	Indicador
411.6	1. Menos de ____% de oferta de servicios ítem está mal inventariado. 2. Menos de ____% ítem no está incluido en el inventario. 3. Más del ____% de las tarjetas de kárdex están actualizadas.
411.7	1. Se encuentra una relación directa entre la inspección visual de los equipos y suministros con el registro de ellos en el kárdex.
412.1	1. No se encuentran errores en el almacenamiento de los suministros.
422.1	1. Funcionamiento de equipos requeridos.
422.3	1. El equipo de perifoneo se encuentra listo ____ (período de tiempo) antes de informar a la comunidad.
451.33	1. Todos los equipos y el material están listos en el momento de realizar la consulta.
451.36	1. Los suministros requeridos están disponibles en ____ (período de tiempo).
451.41	1. Grado de cumplimiento en la revisión del aspirador para garantizar su uso cuando sea necesario.
461.1	1. Oportunidad en el traslado del paciente a otra institución.
461.4	1. ____% de número de pedidos aprobados/ número de pedidos solicitados.

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



Auxiliar de salud pública	Nivel C
----------------------------------	----------------

Nombre de la norma de competencia:

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

Código: 20332810190304

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

Auxiliar de 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 - OPS.		

Auxiliar de salud pública		Nivel C
Nombre de la norma de competencia	Identificar la situación de salud individual y colectiva en relación con los factores determinantes de salud.	
Elemento 1	Apoyar el análisis de la situación de salud del ente territorial según metodología nacional vigente.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Entidades:	- ARS, EPS. - IPS públicas y privadas. - Entes territoriales. - Cajas de compensación. - ONG. - Comunidad organizada. - Entidades públicas del sector social y religioso.	Conocimiento - Evaluación oral o escrita de: 1. Metodología de análisis de la situación de salud. 2. Normas vigentes. Producto - 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. Desempeño - Observación directa de la coordinación y manejo de un grupo.
Sector:	- Planeación. - Educación. - Salud. - Servicios públicos. - Transporte. - Obras públicas. - Medio ambiente. - Agricultura.	



Auxiliar de 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: - Resultados del análisis de la situación de salud (a hasta d). - Estadística descriptiva (a hasta d). - Interpretación de indicadores. - Relación entre variables. - Técnicas para elaborar matriz de priorización (c, d). - Normatividad vigente (a hasta e). - Protocolos de vigilancia de salud pública (a, c) - Sistema de vigilancia y protocolos de vigilancia en salud pública (c, d).
	b) Los criterios de priorización son determinados según criterios de magnitud, gravedad, tendencia, eficiencia, posibilidades de prevención y transmisibilidad e interés público.	
	c) Los eventos de salud son organizados según lo establecido por la normatividad vigente.	
	d) Los eventos priorizados son intervenidos de acuerdo con la factibilidad de salud y variabilidad en la población.	
	e) La matriz de priorización y mapa de riesgos asociados, son elaborados y socializados según parámetros establecidos.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Población objeto de programa:	- Grupos étnicos. - Estrato socioeconómico. - Mes y año. - Localidades	Conocimiento Prueba oral y escrita sobre metodologías para elaboración de matrices de priorización.
Tiempo:		Producto Elaboración de una matriz de priorización y mapa de riesgo.
Lugar:		Desempeño Sustentación de matriz de priorización.

Auxiliar de 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: 1. Conocimientos básicos de metodologías de investigación (a, b, c, d, e, f). - De orden cuantitativo. - De orden cualitativo. 2. Elaboración y aplicación de instrumentos de recolección, tabulación y análisis de información (a, b, c, d, e, f). 3. Estadística básica (a, b). 4. Normas técnicas y legales vigentes (a, b, c, d, e, 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.	

Auxiliar de salud pública		Nivel C
Nombre de la norma de competencia	Identificar la situación de salud individual y colectiva en relación con los factores determinantes de salud.	
Elemento 3	Indagar factores determinantes que inciden en la salud de la comunidad en relación con la matriz de priorización del ente territorial.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Sistemas de vigilancia:	- Vigilancia alimentaria y nutricional.	Conocimiento - Prueba oral o escrita de metodologías de investigación y normativa. - Los factores de riesgo y protectores relacionados con la matriz. Producto - Formularios diligenciados según protocolos de los diferentes sistemas de vigilancia. Desempeño - Participación activa en los diferentes sistemas de vigilancia.
Sistema de vigilancia en salud:	- Vigilancia en salud pública.	
	- Actividades de prevención y promoción.	

Auxiliar de 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 normatividad vigente
Código: 20332810200304**

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

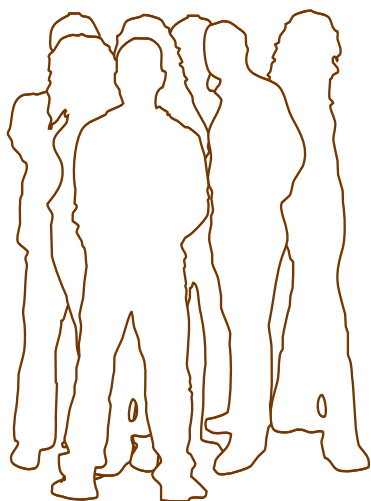
Auxiliar de salud pública	Nivel C
----------------------------------	----------------

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 normatividad vigente.
Elemento 1	Educación 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, normas 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 metodologías 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).

Auxiliar de 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 normatividad 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. 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, caracterización de grupos, capacitación y evaluación.
Modalidades de formación:	- Presenciales - Desescolarizadas.	



Auxiliar de 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 normatividad vigente.	
Elemento 2	Organizar nodos para operacionalizar la red de acuerdo con ejes temáticos establecidos.	

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) El inventario de las organizaciones públicas, otras redes o nodos privados y comunitarios 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 su función social.	3. Función básica de las instituciones sociales (a, b, c).
	d) Las organizaciones son convocadas según su función social.	4. Métodos y técnicas de comunicación (a, b, e).
	e) Los nodos son conformados de acuerdo con diferentes áreas de interés y objetivo común.	5. Relaciones interpersonales (a, b, c, d, e, f).
	f) Las actitudes y aptitudes de liderazgo se evidencian en la interacción con los diferentes actores.	6. Liderazgo (a, b, c, d, e, f).
		7. Trabajo en equipo (a, b, c, d, e).
		8. Legislación sobre participación social (a, b, c, d, e).
		9. Significado del sentido y organización de redes (d, e).
		10. Comités comunitarios de desarrollo social (b, c, d, e).
		11. Organizaciones sociales: acción comunal, ligas de usuarios, juntas, comités, consejos de política social (b, c, d, e).

Auxiliar de 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 normatividad 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 escritas sobre redes y legislación. - Reconocimiento de mapas y gráficos locales. - Manejo del tema según nodo. 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.
Organizaciones:	- ONG organismos internacionales y nacionales.	

Auxiliar de 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 normatividad vigente.	
Elemento 3	Promover la intervención de la comunidad en la solución de las necesidades de desarrollo humano integral sostenible a través de las redes de apoyo.	

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
351.4 352.1 351.3 353.18 353.22	a) Los diferentes grupos son convocados según prioridades diagnósticas del análisis de la situación local.	1. Plan de desarrollo local (a, d, e) 2. Métodos y técnicas de comunicación social (a, d, e) 3. Actitudes y aptitudes de liderazgo de grupos (a, d, e) 4. Método y metodologías de participación local (a, d, e) 5. Indicadores de bienestar y calidad de vida (b, d, e) 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)
	b) Las líneas de interacción son orientadas con criterios técnicos, sociales y éticos, bien común.	
	c) El empoderamiento de los grupos se da en relación con la solución de las necesidades priorizadas.	
121.11	d) Las intervenciones de las necesidades priorizadas son desarrolladas con criterios de equidad, participación y pertinencia social, responsabilidad y género.	
121.2 123.13	e) Las intervenciones son evaluadas y controladas según planes y programas propuestos y desarrollados por la comunidad.	
	f) El control de las intervenciones es realizado con participación social.	

Auxiliar de 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 normatividad 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.	

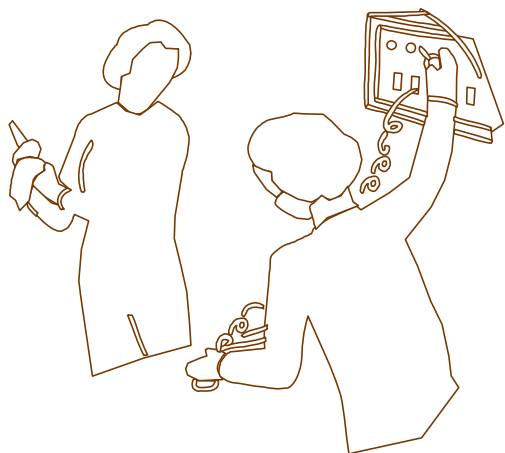
Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Nodos temáticos:	- Educación. - Desarrollo social (religioso, cultural, deportivo, político, salud). - Medio ambiente y naturaleza. - Planeación y servicios públicos.	Conocimiento Prueba oral y escrita sobre - Solución de casos sobre situaciones problema. - Técnicas de comunicación de personas agresivas. Producto - Diseño del plan de alternativas de solución. - Informes de los resultados obtenidos en las intervenciones con la comunidad. Desempeño - Observación directa del manejo de reuniones y convocatorias de los diferentes actores.

Auxiliar de 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 normatividad vigente.	
Elemento 4	Canalizar a la población al SGSSS según normatividad de factores de riesgo.	

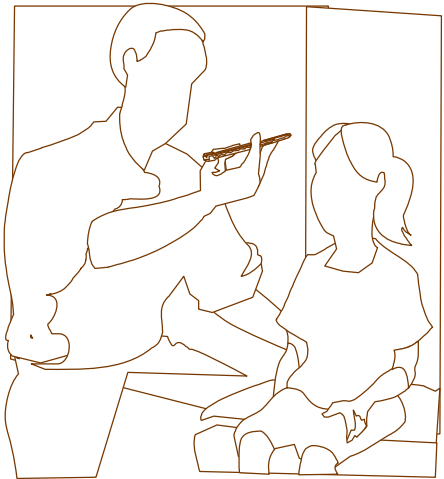
Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
154.1 153.22 154.5 154.11 221.2 322.1 322.2 322.4 223.3 322.3 336.4 336.8 337.7 352.3	a) Las personas son motivadas y orientadas en relación con los deberes y derechos de los servicios de la seguridad social en salud.	1. Deberes y derechos en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

Auxiliar de 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 normatividad vigente.	
Elemento 4	Canalizar la población al SGSSS según normatividad vigente de factores de riesgo.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Organizaciones:	- Comunitarias	Conocimiento Prueba oral o escrita sobre: - Normas vigentes sobre acceso de usuarios al sistema. - Deberes y derechos en salud. - Normas de referencia y contrarreferencia en casos específicos. Producto - Informe de visita o registro de canalización de usuarios. Desempeño - Observación del diálogo o estrategia de canalización de usuarios. - Verificación de referencia y contrarreferencia de una persona.
Entidades:	- Educativas	
	- Comerciales	
	- Industriales	
	- De salud	
	- Domiciliarias	



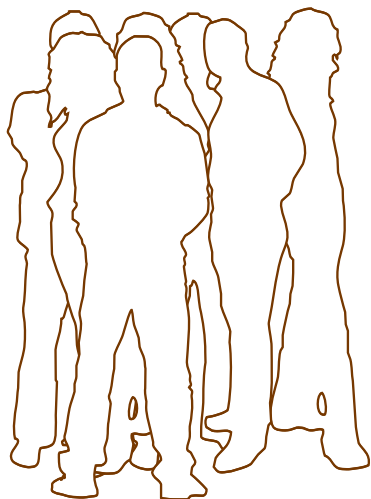
Auxiliar de salud pública		Nivel C
Nombre de la norma de Competencia	Implementar acciones de promoción y prevención en los colectivos de acuerdo con deberes y derechos en salud y la normatividad vigente.	
Elemento 5	Implementar las acciones de intervención de los factores de riesgos previstos en la norma.	
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). 3. Procesos y procedimientos de las instituciones (d). 4. Protocolos de vigilancia por líneas de intervención (b, c, d, e). Mortalidad evitable. - Crecimiento y desarrollo. - Mortalidad evitable. - Salud sexual y reproductiva. - Crónicas. - Transmisibles. - Salud ocupacional. - Salud mental. - Discapacitados. - Ambiente. - AIEPI. - PAI normas técnico administrativas (d). 5. Vigilancia en salud pública (c). 6. Vivienda saludable, manuales (a y c). 7. Registros y papelería por programa. 8. Comités de emergencias y desastres (g).
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.	
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.	
	d) Las metas de cumplimiento son verificadas según programación establecida por el ente competente.	
113.20 114.22 313.2 313.6 313.8	e) Los eventos que afectan la salud individual y colectiva son notificados según normas de procedimientos.	
	f) Las acciones de seguimiento son implementadas según cumplimiento indicadores de cada programa.	
	g) La participación en comités de emergencia y desastres es activa y permanente.	



Auxiliar de 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 normatividad vigente.
Elemento 5	Implementar las acciones de intervención de los factores de riesgo previstos en la norma.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Organizaciones: Entidades:	- Comunitarias - Educativas - Comerciales - Industriales - De Salud - Domiciliarias - Red social	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.



Auxiliar de 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 normatividad vigente.	
Tarea	Indicador	
113.20	1. Número de casos de notificación obligatoria reportados/ 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 período 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 la 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 o hallazgos en la confrontación de la aplicación de las políticas de salud mental no superan el ____%.	
123.13	1. Más del ____% de las actividades del plan de mejoramiento garantiza el cumplimiento de las metas trazadas por el PAB. 2. Menos del ____% de las localidades requiere propuesta de plan de mejoramiento.	
123.18	1. Más del ____% de los eventos patológicos identificados fue resuelto. 2. Respuesta oportuna a los eventos o factores identificados por el PAB.	
141.2	1. Oportunidad en la entrega de la información, precisión y claridad de la información suministrada al ciudadano.	
142.12	1. Paciencia para la atención al público. 2. Menos del ____% de las personas se queja por la descortesía en la atención. 3. El ____% de los usuarios del sistema dice haber sido informado.	
142.23	1. Diariamente se contactan ____ IPS. 2. En una semana se reciben en promedio ____ portafolios. 3. El portafolio de las IPS llega en un promedio a los ____ días de ser solicitado.	

Tarea	Indicador
143.2	_____% es el número de pacientes a quienes se les presta el servicio requerido del número de pacientes que lo solicita. - Oportunidad en la atención del paciente que redundan en el mejoramiento de su estado de salud.
153.14	- Más del ____% de la información recolectada es la pertinente para el planteamiento y desarrollo del plan de contingencia de emergencias y desastres. - Más de ____% de los instrumentos para recolección de datos contienen diligenciada la información en su totalidad. - No es necesario realizar acopio de más información.
153.19	- Rigurosidad en la exposición de necesidades de información para la planeación. - Información recolectada presenta las características más importantes y relevantes de la población objetivo.
153.21	_____% de prioridades en salud cubiertas por el PAB.
153.22	- Cortesía en preguntar y discutir sobre los factores que afectan la relación institución-paciente. - Interés y compromiso en la promoción a la comunidad de los servicios que ofrece la institución.
153.23	Número de encuestas realizadas/ total de encuestas programadas.
153.31	- Número de visitas realizadas a las instituciones educativas/ total de instituciones que solicitaron visita. - El cronograma de visitas se cumplió en un ____%. - Menos del ____% de los escolares no fue examinado adecuadamente.
153.33	Número de direcciones ratificadas.
154.1	- Menos del ____% de los servicios se deja porque no recibieron el material de difusión. - Más del ____% de los servicios es de muestra gratuita y aceptación por el material entregado.
154.11	Más del ____% de cronograma elaborado se cumple por la adecuada asignación del recurso humano a las actividades determinadas.
154.13	- Menos del ____% de las visitas programadas en el año no pudo realizarse. - Más del ____% de la población se queja porque no se les incluyó en la programación de las visitas domiciliarias.
154.18	- Los factores de riesgo y necesidades de la población son los que requieren atención inmediata. - Más del ____% de necesidades priorizadas garantiza el buen mantenimiento del estado de salud de la población.
154.19	- Más del ____% de las visitas programadas se han cumplido. - Se ha controlado en un ____% nuevos brotes que presenta la población.
154.3	Más del ____% de las entidades relacionadas con el área de salud mental conoce las disposiciones acordadas y las acciones pertinentes del área.
154.4	Más del ____% de los grupos funcionales se encuentra conformado por personas idóneas de acuerdo con las características específicas de cada programa.
154.5	Grado de aceptación de la estrategia de difusión seleccionada por parte del equipo de salud.
221.2	Grado de satisfacción de los encuestadores.
223.3	Más del ____% de las actividades programadas tienen aceptación y participación por parte de la comunidad.
313.2	- Se ha disminuido en un ____% el grado de infestación de artrópodos y roedores. - Número de viviendas desinfectadas.

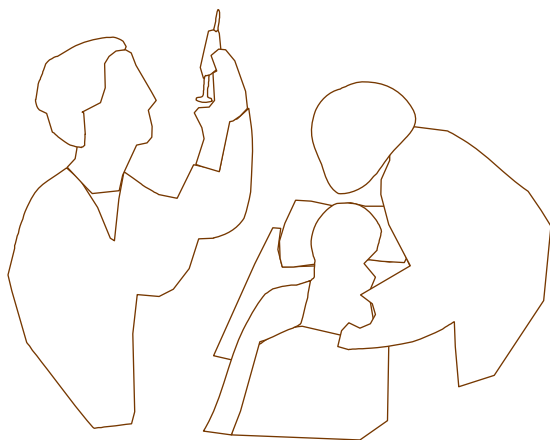
Tarea	Indicador
313.6	- Más del ____% de las solicitudes recibidas tuvieron respuesta. - Existe un cronograma de recolección de caninos y se cumplió en un ____%.
313.8	- Más del ____% de casos de zoonosis se identifica a tiempo. - Más del ____% de las notificaciones es atendido dentro del tiempo mínimo requerido. - Más del ____% de los eventos identificados es atendido satisfactoriamente por las instituciones prestadoras de servicios.
322.1	____% de los pacientes que llega a la institución de acuerdo con las instrucciones brindadas.
322.2	Relación entre el número de pacientes que requieren reubicación en un servicio con el número de pacientes que solicitan los servicios.
322.3	- Número de procedimientos efectuados fuera del horario establecido. - Más del ____% de los pacientes expresa que entendió la información brindada respecto a los servicios que ofrece la institución. - Número de pacientes que no utilizan correctamente los servicios por inadecuada información.
322.4	____% de personas que utiliza los servicios de la institución posterior a las reuniones grupales de motivación realizadas. - Número de preguntas resueltas a satisfacción en cada una de las reuniones.
323.3	Porcentaje de familias que utilizan los servicios que ofrece la institución, después de haber sido visitadas.
323.4	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	- Número de pacientes en tratamiento que presentan efectos indeseables prevenibles, por falta de información suficiente. - Satisfacción del paciente por información brindada respecto al tratamiento a seguir.
333.7	- Número de pacientes que aceptan la remisión/ total de pacientes remitidos. - Número de pacientes atendidos en la institución de referencia/ total de pacientes remitidos.
335.4	Número de pacientes remitidos ubicados en otra institución - número de pacientes remitidos.
336.4	- Aceptación expresada por la familia de la visita realizada. - Menos del ____% de los datos brindados no son registrados en el ficha de riesgo.
336.8	____% 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 la historia clínica.
342.10	Número de visitas programadas número de tarjetas revisadas.
342.20	- Revisión minuciosa de la historia clínica del paciente, los controles y la evolución de su sintomatología. - Menos del ____% de los pacientes no fue interrogado adecuada ni completamente. - Satisfacción del paciente por la actitud del médico de la consulta.
345.12	- Tiempo de respuesta a las solicitudes. - Pruebas tomadas. - Pruebas leídas. - Pruebas reportadas. - Satisfacción del paciente y del médico.
345.22	- Rigurosidad en la toma de muestras del factor de riesgo de consumo. - Cumplimiento del proceso clínico establecido. - En más del ____% la cantidad de muestra tomada es suficiente para el análisis físico químico.

Tarea	Indicador
345.25	- Más del _____% de los formatos de las visitas domiciliarias a pacientes embarazadas, presenta todos los datos de control prenatal registrados. - Grado de satisfacción de la paciente por la visita domiciliar realizada.
345.26	- Satisfacción de la paciente por la visita domiciliar realizada. - En más de _____ visitas se detectan signos tempranos de infección posparto.
345.27	_____ % de alteraciones detectadas en la valoración/ total de valoraciones. - Número exámenes completos. _____ % de pruebas complementarias ordenadas. _____ % de coincidencia entre diagnóstico clínico y resultado de pruebas complementarias.
351.1	Las ayudas educativas cumplen con los requisitos mínimos de presentación.
351.2	Cartelera elaborada presenta información solicitada completa y de una forma motivante.
351.3	- Más del _____% de los grupos comunitarios colabora en la organización del cronograma. - Grado de aceptación de los grupos comunitarios, participantes a la charla y jefe inmediato, por el cronograma presentado.
351.4	- Más del _____% de los líderes comunitarios contactados, solicitan actividades educativas después de la charla con el profesional de la salud. - Satisfacción expresada por los líderes respecto a la información brindada por el personal de la salud.
352.1	- Más del _____% de los análisis de la situación de salud a las charlas están satisfechos con la información brindada. - Más del _____% de los análisis de la situación de salud comprende perfectamente las diferentes formas de participación comunitaria después de la charla. - Minuciosidad en la revisión de la información y explicación de la participación comunitaria en el marco de seguridad social.
352.3	- Se hizo divulgación de charlas a realizarse con _____ (período equipo de disección tiempo) de anticipación. - Se contactó al _____% de los líderes comunitarios y se les solicitó sugerencias y apoyo. - Se ubicó la información en el _____% de los sitios de reunión de la comunidad.
352.4	- Más del _____% de los usuarios en análisis de la situación de salud a las citas son visitados. - Oportunidad de la visita domiciliar. - Satisfacción del usuario por la visita recibida. - Cumplimiento en _____% del cronograma de visitas programadas.
353.1	Más del _____% de los establecimientos públicos y privados conoce los factores de riesgo.
353.12	_____ % de niños nuevos inscritos en el programa de crecimiento y desarrollo/ total de madres análisis de la situación de salud a la charla. - Más del _____% de las madres habla sobre la importancia y funcionamiento del programa después de la charla.
353.18	Número de líderes comunitarios vinculados en la elaboración del plan local de salud.
353.20	- Las enfermedades causadas por plaguicidas han disminuido en un _____%. - Las personas expuestas al mayor riesgo conocen de las campañas de educación. - Más del _____% de las campañas implementadas dan respuesta a los principales problemas del manejo de plaguicidas.

Tarea	Indicador
353.21	1. Existe una disminución en ____% de enfermedades causadas por roedores. 2. La campaña realizada logra dar respuesta a los principales problemas y necesidades de la comunidad.
353.23	1. Número de talleres realizados. 2. Calidad de las estrategias lúdico- pedagógicas utilizadas.
353.24	1. Más del ____% de las familias en riesgo es visitado por el personal de la salud. 2. Oportunidad de la visita domiciliaria. 3. Satisfacción de las familias por la visita recibida. 4. Cumplimiento del ____% de las visitas programadas. 5. Aceptación por parte de las familias del tema desarrollado en la charla.
353.25	1. Número de visitas domiciliarias realizadas.
353.5	1. Número de actividades ejecutadas/ total de actividades planeadas. 2. El cronograma de actividades se cumplió en un ____%.
353.8	1. ____% de madres que responde adecuadamente a las preguntas que hace el trabajador de la salud sobre planificación familiar. 2. ____% de madres que identifica los principales métodos de planificación y sus principales características después de la capacitación con el trabajador de la salud.
354.2	1. Satisfacción del ____% de los miembros de la comunidad consultados, por la actitud del trabajador. 2. La charla preparada es oportuna para poder esclarecer dudas de la comunidad y planear actividades posteriores.
371.4	1. Oportunidad de aplicación de los medicamentos. 2. No se presentan errores en la administración de los medicamentos ordenados.
451.34	1. Más del ____% de las ayudas didácticas elaboradas son utilizadas en las sesiones educativas.
451.37	1. Más del ____% de las publicaciones solicitadas están completas. 2. Menos del ____% de las publicaciones no corresponden a la solicitud presentada.
453.7	1. Más del ____% de los equipos utilizados es guardado sin presentar daños. 2. Grado de satisfacción del coordinador y los análisis de la situación de salud, por 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						

Auxiliar de salud pública	Nivel C
Nombre de la norma de competencia: Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias Código: 20332810060304	
Elementos:	1. Aplicar la técnica aséptica en todos los procedimientos de acuerdo con las medidas de prevención y control de la infección establecidas. 2. Efectuar procedimientos especializados de limpieza, desinfección y esterilización en equipos y artículos según manuales estandarizados de la empresa.



Auxiliar de 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: 1. La infección (a hasta g). - Definición. - Proceso. - Tipos de microorganismos. - Bacteriana, viral, micótica. - Mecanismos de transmisión. - Período. - Vocabulario: Sepsis, antisepsis. 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). 3. Infección nosocomial (e, f). - Definición. - Criterios. - Origen. - Causas. - Proceso. 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. 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).
	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.	
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 en 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 de 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:	- Estándar o habitual PS. - Protocolos basados en la transmisión. - Basadas en la transmisión.	Conocimiento Prueba oral y escrita sobre: - Principios de la técnica aséptica. - Precauciones de asepsia. - Proceso de infección. - Bioseguridad. Producto - Registros sobre formas establecidas en el control de infecciones y las enfermedades de notificación obligatoria. Desempeño Observación de: - 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:	- Limpias. - Contaminadas.	
Desechos hospitalarios:	- Biológicos. - Infecciosos. - No infecciosos.	
Escenarios:	- Institucional y domiciliaria.	

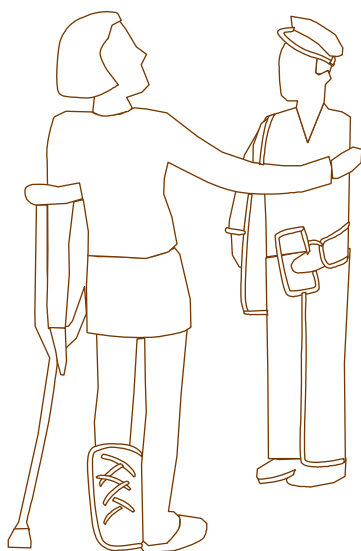
Auxiliar de salud pública	Nivel C
Nombre de la norma de competencia	Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias.
Elemento 2	Efectuar procedimientos especializados de limpieza, desinfección y esterilización en equipos y artículos según manuales 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: 1. La suciedad en relación con el tipo de equipo-artículo a limpiar (b, c, f). 2. Lectura e interpretación de los manuales de funcionamiento de los equipos-artículos (a, b, c, d, e). 3. Normas de bioseguridad y manejo del riesgo biológico (a – f). 4. Productos químicos y su compatibilidad con las características del equipo-artículo (c, d, e). 5. Clasificación de equipos-artículos y equipos según superficies y especialidad (a, b, c). 6. Importancia de la aplicación de buenas prácticas de manufactura (a – f). 7. El valor de la pulcritud y meticulosidad en el desempeño humano (a – f). 8. Identificación de métodos de validación de limpieza y sanitización (químico, físico y Microbiológico) (b). 9. Los métodos de limpieza y sanitización (manual, mecánico y automatizado) en relación con el diseño del equipo-artículo (a- f). 10. Fases para limpieza y sanitización de equipos-artículos (inspección, enjuague inicial, lavado químico, enjuague, secado y lubricación) (a – f). 11. Registros de las actividades de limpieza, sanitización y desinfección de equipos y artículos (c, d, f).
	b) El funcionamiento y limpieza de los equipos es verificado después del proceso de limpieza, sanitización y desinfección y esterilización.	
	c) Los métodos de limpieza, sanitización y desinfección en equipos y artículos son realizados según tipo de suciedad.	
	d) La pulcritud es reflejada en la calidad del trabajo realizado.	
	e) Las manchas de equipos y artículos son removidas según manual de funcionamiento.	
	f) Los registros de las actividades de limpieza, sanitización y desinfección son diligenciados en formatos establecidos.	

Auxiliar de 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, sanitización, desinfección y esterilización en equipos y artículos según manuales estandarizados de la empresa.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de limpieza y sanitización, desinfección y esterilización.	- Química. - Física.	Conocimiento - Respuestas escritas a un test sobre características de las superficies de equipos y artículos en relación con productos químicos a usar. - Respuesta verbal a un caso sobre importancia de barreras de protección personal. Producto - Inspección visual de un equipo o artículo verificado ante procedimiento estándar. Desempeño - Resultados de dos limpiezas de diferentes superficies en equipos o artículos.
Tipos de Equipos-artículos:	- Farmacéuticos. - Alimentarios. - Medicoquirúrgicos.	
Métodos de limpieza y sanitización:	- Manual. - Mecánico. - Automatizado.	



Auxiliar de salud pública	Nivel C
----------------------------------	----------------

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

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

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

Auxiliar de 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

Código: 20332810060304

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

Auxiliar de salud pública	Nivel C
----------------------------------	----------------

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

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

Auxiliar de 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:	- Niño. - Adolescente. - Adulto. - Adulto mayor.	Conocimiento Prueba oral o escrita sobre: - Anatomía por sistemas. - Estados de conciencia. - Signos vitales. - Registro de formatos e informes del último mes. Producto - Papelería institucional. - Registro último mes. Desempeño - Revisión física y emocional del paciente. - Visita domiciliaria. - Tomar y registrar en tres ocasiones los signos vitales. - Pesar y tallar en dos ocasiones a un niño, adulto y adulto mayor.



Auxiliar de salud pública	Nivel C
----------------------------------	----------------

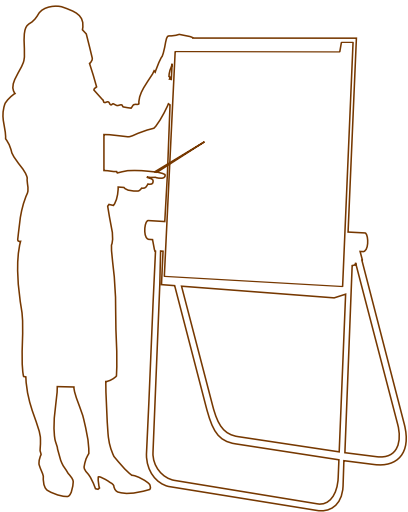
Nombre de la norma de competencia	Apoyar la definición del diagnóstico individual de acuerdo con guías de manejo y tecnología requerida.
Elemento 2	Orientar y preparar a las personas para exámenes diagnósticos de acuerdo con guías y protocolos institucionales.

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) Los signos de intolerancia y contraindicaciones a las pruebas diagnósticas son indagados, verificados y registrados según el tipo de prueba a realizar y de acuerdo con guías de manejo.	1. Deberes y derechos de las personas (a hasta i). 2. Cuidados pre-tras y pospruebas diagnósticas (b, c, d, e). - Preparación materiales. - Educación pre-tras y post pruebas diagnósticas. - Control de los resultados de exámenes con la persona tratante.
211.8 333.4 335.2	b) La información requerida es dada según la prueba diagnóstica a realizar y de acuerdo con guías de manejo.	3. Tipos de pruebas diagnósticas (a hasta f). - Hematológicas. - Químicas. - Bacteriológicas. - Hormonales. - Inmunológicas. - Otras de interés en salud pública.
	c) Las restricciones de dieta y cuidados posteriores a las pruebas diagnósticas son informados de acuerdo con las guías de manejo.	Otras pruebas: - Imagenología. - Radiación ionizante. - Con material radioactivo. - Ultrasonido. - Biopsia. - Patológicas - Citología. - Oncológicas.
	d) Los signos y síntomas de reacción de las personas durante los procedimientos de las pruebas diagnósticas son observados e informados a la persona competente.	4. Manual de procedimientos (a, b, c, d, e, f). 5. Comunicación terapéutica (a, b, c, d, e, f). 6. Medidas de bioseguridad (e). 7. Manejo de desechos (e). 8. Manejo y disponibilidad de los diferentes formatos institucionales (f). 9. Historia clínica (f). 10. Sistema de información en salud (f). 11. Eventos de notificación obligatoria (f).
	e) Análisis de la situación de salud durante el procedimiento diagnóstico de acuerdo con las guías y protocolos.	
	f) Las pruebas de diagnóstico son registradas según normas de registros clínicos.	
	g) Los exámenes diagnósticos son tomados de acuerdo con las normas de bioseguridad y protocolos.	
	h) Las muestras y resultados son remitidos según normas de referencia y contrarreferencia.	
374.3	i) Los elementos requeridos para la valoración son preparados y suministrados de acuerdo con el manual de procedimiento.	

Auxiliar de 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:	- Imagenología. - Pruebas de laboratorio. - Otros de interés en salud pública.	Conocimiento Prueba oral o escrita sobre: - Deberes y derechos del paciente. - Políticas institucionales. Producto - Registros clínicos de calidad de la información. - Disponibilidad y ordenamiento logístico. Desempeño - Observación directa de la orientación y preparación del paciente para valoración. - Observación diferentes horarios - incluir hora crítica. - Actitud de servicio. - Información recibida por la persona y la familia.



Auxiliar de salud pública	Nivel C
----------------------------------	----------------

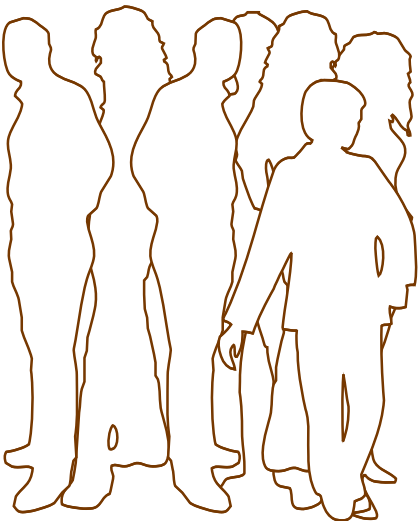
Nombre de la norma de competencia	Apoyar la definición del diagnóstico individual de acuerdo con guías de manejo y tecnología requerida.
Elemento 3	Tomar y remitir muestras de interés en salud pública y resultados de laboratorio ordenados de acuerdo con protocolos.

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

Auxiliar de 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 ordenados de acuerdo con protocolos.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo de muestra:	- Coprológico. - Orina. - Sangre. - Secreción. - Especiales. - Bromatológico.	Conocimiento Prueba oral o escrita sobre: - Normas de bioseguridad. - Anatomía y fisiología. - Todos los sistemas (vascular, urinario, etc). Producto - Calidad de las muestras tomadas según orden solicitada. - Seguimiento a los resultados entregados. Desempeño - Observación directa de la relación con la persona. - Técnica de toma de muestras. - Remisión de las muestras.



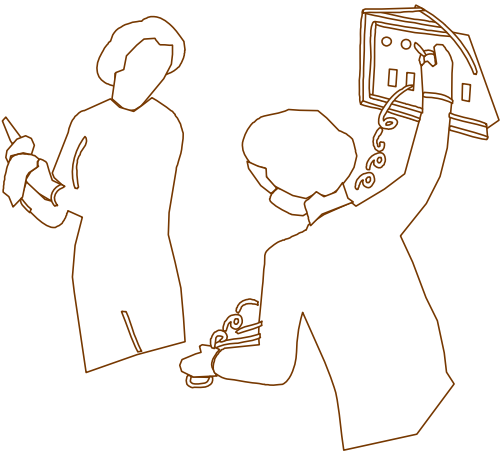
Auxiliar de salud pública	Nivel C
----------------------------------	----------------

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 4	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 logra 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 todos los cambios en el estado de salud del paciente son informados en la entrega del turno. 3. Satisfacción del personal que recibe el turno por el informe 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 pacientes, 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.
374.3	1. En ____% de los pacientes trasladados, la inmovilización garantizó manejo de dolor y prevención de complicaciones.

374.89	1. Más del _____% de las tomas de la tensión arterial se realizó de acuerdo con la técnica.
	2. Más del _____% de los valores de la tensión arterial se registró en la historia clínica.

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



Auxiliar de salud pública	Nivel C
----------------------------------	----------------

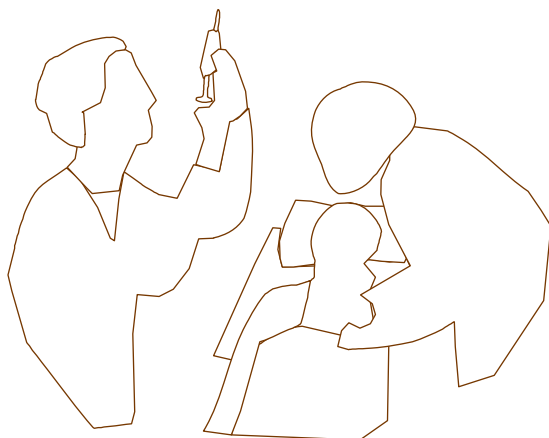
Nombre de la norma de competencia:

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

Código: 20332810100304

Elementos:

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



Auxiliar de 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 el Comité de farmacia y terapéutica.	1. Medicamentos: o rigen, absorción y eliminación (a). - Formas farmacéuticas: líquidos tópicos, sólidos. - Precauciones de administración. - Riesgos en la manipulación. - Control legal de medicamentos de control especial. - Horarios, siglas nacionales e internacionales de horarios, normas institucionales.
	b) Los medicamentos son transportados de acuerdo con los principios de técnica aséptica, control y seguridad.	2. Principios de asepsia (b, c, d, e). - Normas de control y seguridad de los medicamentos. - Clasificación de los medicamentos.
	c) La dosis del medicamento es alistada de acuerdo con la dosis prescrita y con los protocolos establecidos.	3. Medidas de peso, volumen y capacidad (c, d). - Conversión de medidas, regla de tres, 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.
	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.	4. Conceptos básicos de estabilidad, compatibilidad, interacción de medicamentos, precauciones, técnicas de envasado (d, e).
	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.	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 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.	7. Tarjeta de medicamentos, kárdex, otros
	h) Las condiciones físicas y de asepsia del sitio cumplen con los principios de bioseguridad.	8. Sistema de control del medicamento(g).
	i) La solicitud de los medicamentos e inmunobiológicos es realizada en los formatos y horarios establecidos.	9. Normas de conservación, almacenamiento y transporte de biológicos (PAI) (j).
	j) La red de frío de los inmunobiológicos es verificada de acuerdo con el manual de procedimientos de conservación, almacenamiento y transporte de vacunas.	
	k) El inventario de inmunobiológicos y medicamentos es verificado de acuerdo con criterios de rotación según fecha de vencimiento.	

Auxiliar de salud pública	Nivel C
----------------------------------	----------------

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

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Servicios:	- Servicios ambulatorios. - Hospitalización y unidades quirúrgicas. - Atención domiciliaria. - Droguería. - Farmacia hospitalaria. - Servicios de vacunación intra y extramurales. - Áreas de emergencias y desastres.	Conocimiento Prueba oral o escrita sobre - Formas farmacéuticas. - Ejercicios de unidades de medidas y diluciones, cálculo de dosis. - Manifestación física de alteración de medicamentos. Producto - Identificación con el nombre de la persona y el medicamento, la dosis, fecha y hora de preparación. - Ejercicios de diluciones. Desempeño - Simulación del alistamiento de una dosis de medicamentos. - Simulación del alistamiento de una prescripción médica, identificación de materiales y equipo. - Aplicación de técnica aséptica en la manipulación y preparación de medicamentos.



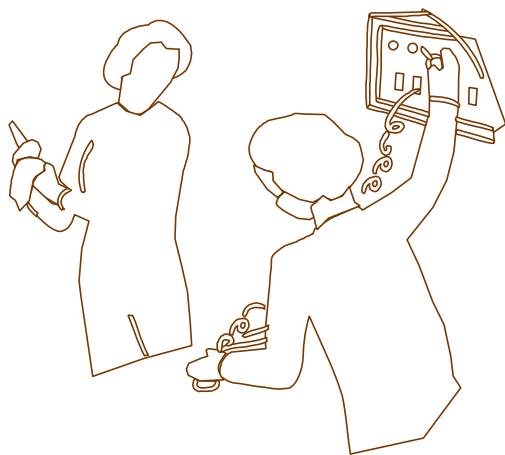
Auxiliar de salud pública		Nivel C
Nombre de la norma de competencia	Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes	
Elemento 2	Aplicar los medicamentos según delegación y de acuerdo con la prescripción médica 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. - Tiempos de administración, intervalo de administración y organización de medicamentos (b).
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.	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).
374.64	d) Los límites de intervalo en la administración de medicamentos cumplen 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: hipoglucemiantes, 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 (f).
371.10	h) La vacuna es aplicada teniendo en cuenta las normas de PAI vigentes.	8. Formularios y formas internas de solicitud y reintegro de medicamentos (f).
		9. Normas PAI para la administración de inmunobiológicos (a, b, h).
		10. Guías técnicas para la administración de inmunobiológicos (PAI) (h).

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:	- Servicios ambulatorios. - Hospitalización y unidades quirúrgicas. - Atención domiciliaria. - Droguería. - Farmacia hospitalaria. - Servicios de vacunación intra y extramurales. - Áreas de emergencias y desastres.	Conocimiento Prueba oral o escrita sobre: - Vías de administración, sitio, precauciones y contraindicaciones, velocidad de administración, compatibilidad del medicamento, bioseguridad, soluciones, cuidados de enfermería, normas de registro. Producto - Diligenciamiento correcto en el registro de la administración de medicamentos. - Carné de inmunobiológicos diligenciados (3). Desempeño Simulación de: - Aplicación de medicamento por diferentes vías (tres veces). - Administración de inmunobiológicos BCG (dos veces). - Información y educación al usuario sobre los cuidados de inmunobiológicos.



Auxiliar de 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 e 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 establecidas 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 posvacunales y citas son explicados de acuerdo con protocolos vigentes.	8. Normas de carnés vigentes (i).
	i) Los registros diarios de vacuna y carné son diligenciados conforme el manual de normas vigentes.	

Auxiliar de 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 e inmunobiológicos administrados de acuerdo con el medicamento y sensibilidad de la persona.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Servicios:	- Servicios ambulatorios. - Hospitalización y unidades quirúrgicas. - Atención domiciliaria. - Droguería. - Farmacia hospitalaria. - Servicios de vacunación intra y extramurales. - Áreas de emergencias y desastres.	Conocimiento Prueba oral y escrita sobre: - 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. Producto Verificación de registros clínicos sobre: - Reacciones a los medicamentos. - Inventario y devolución de medicamentos. - Notificación de las reacciones del paciente a medicamentos o vacunas. Desempeño Observación sobre : - La vigilancia en la administración y mantenimiento de medicamentos y control de inmunobiológicos. - La orientación sobre reacciones pos vacunales.

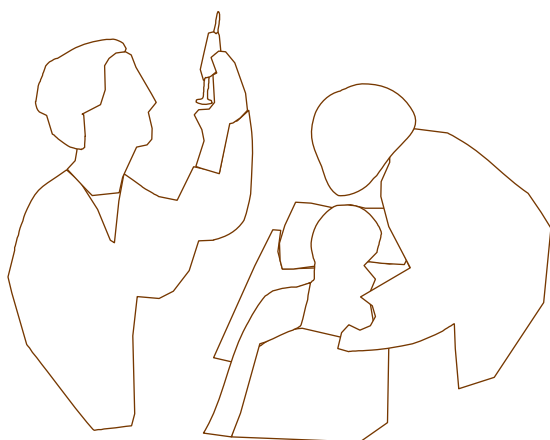
Auxiliar de salud pública	Nivel C
----------------------------------	----------------

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 del paciente por las indicaciones dadas y el procedimiento realizado. 2. Más del ____% de los 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 deambulación precoz sin presentar complicaciones.
371.10	1. El ____% de los pacientes responde a los medios físicos para controlar la hipertermia.
371.11	1. Oportunidad en los cambios de posición. 2. Selección individualizada de los métodos de prevención. 3. Los pacientes con reposo en cama no presentan signos de úlceras por presión.
374.14	1. ____% de cumplimiento del plan de fisioterapia. 2. ____% de pacientes motivados para la realización de la actividad.
374.44	1. Oportunidad en la lubricación del paciente. 2. Cumplimiento de las normas técnicas.
374.64	1. El ____% de los pacientes con estadía prolongada no presenta úlceras de decúbito. 2. Satisfacción del paciente por la actitud del trabajador de la salud.
374.69	1. Menos del ____% de los pacientes a quienes se les realiza ejercicios pasivos presenta contractura muscular. 2. Grado de satisfacción del paciente por la atención dada por el profesional de la salud.

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

Auxiliar de 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 o delegación del profesional, guías y protocolos vigentes Código: 20332810080304	
Elementos:	1. Preparar el entorno para dar cuidado a la persona en alteración de salud según asignación o delegación del profesional, guías y protocolos establecidos. 2. Brindar los cuidados básicos asignados o delegados de higiene y comodidad de acuerdo con guías y protocolos establecidos. 3. Asistir a la persona en las actividades de movilización según limitaciones y equipos requeridos. 4. Asistir a la persona en las actividades de nutrición asignadas o delegadas por el profesional y de acuerdo con guías y protocolos establecidos. 5. Asistir a la persona en actividades de eliminación asignadas o delegadas por el profesional y de acuerdo con guías y protocolos establecidos.



Auxiliar de 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 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 o delegación del profesional, 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	g) Los inventarios y equipos son revisados según protocolos.	7. Arreglo de la unidad hospitalaria (a, c, i). - Tipos de cama. - Manual y electrónica. - Otros. - Accesorios de seguridad. - Diferentes formas de preparar la unidad.
451.14 451.43	h) Los equipos son manejados con el cuidado requerido según manuales de procedimientos.	8. Procedimientos de higiene, limpieza y desinfección (a, b, c, d, i).
336.3 336.10	i) El recibo y entrega de turno es realizado de acuerdo con el sistema organizacional de la institución.	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).

Auxiliar de 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 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 o delegación del profesional, guías y protocolos establecidos.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Escenarios:	- Domiciliaria. - Institucional.	Conocimiento Prueba oral o escrita sobre: - Manual de procedimiento de manejo de equipos e inventarios. - Normatividad de inventario, bioseguridad. - 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.
Grupos etáreos:	- Niños. - Adultos. - Adulto mayor.	
Institucional:	- Equipamiento.	
Tipo de admisión:	- Interna. - Externa. - Urgencias. - Traslado.	
Tipo de egreso:	- Mejoría o voluntario. - Traslado. - Remisión o muerte.	

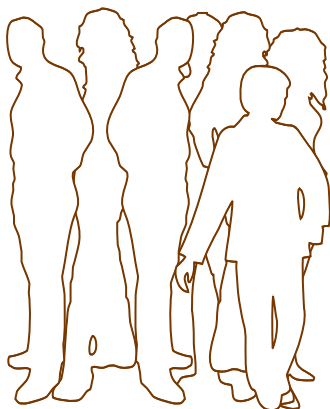
Auxiliar de salud pública		Nivel C
Nombre de la norma de competencia	Asistir a las personas en las actividades de la vida diaria según condiciones del usuario, asignación o delegación del profesional, guías y protocolos vigentes.	
Elemento 2	Brindar los cuidados básicos asignados o delegados de higiene y comodidad de acuerdo con guías y protocolos establecidos.	

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

Auxiliar de la 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 o delegación del profesional, guías y protocolos vigentes.
Elemento 2	Brindar los cuidados básicos asignados o delegados de higiene y comodidad de acuerdo con guías y protocolos establecidos.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de baño:	- Ducha. - Cama. - Genitales. - Boca.	Conocimiento Prueba oral o escrita sobre: - Mecánica corporal. - Deberes y derechos de la persona. - Cuidados específicos de piel y mucosa. - Estudio de caso argumentado sobre casos de aseguramiento. 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.
Grupos etáreos:	- Niños. - Adultos. - Adulto mayor. - Persona con trastorno mental.	
Tipos de masajes:	- De presión. - Circulares.	



Auxiliar de 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 o delegación del profesional, guías y protocolos vigentes.
Elemento 3	Asistir a la persona en las actividades de movilización según limitaciones y equipos requeridos.

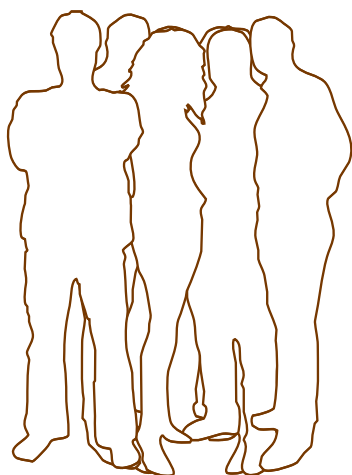
Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
374.69	a) Los ejercicios activos o pasivos son realizados de acuerdo con principios y técnicas establecidas.	1. Morfología de la piel. - Sistema músculo esquelético, articular y circulatorio (a, b, c, d).
371.34	b) Los masajes son realizados teniendo 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. 5. Técnica de traslado (c, f). - Equipos de traslado. - Precaución. - Procedimientos cama-silla-camilla.
353.17	d) Deambulación de la persona y 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) 8. Glosario del sistema músculo esquelético (a hasta f).
371.13	f) Los principios de ergonomía y mecánica corporal son aplicados en las actividades de la vida diaria.	9. Intolerancia a la actividad, limitaciones de la movilidad física (e). 10. Técnicas de movilización (b, c, d, f).



Auxiliar de 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 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: - Protección de la piel: tipos de ejercicios, contraindicaciones. - Articulaciones. - Limitaciones a la actividad. Producto - 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.
Traslados:	- Silla. - Camilla. - Automóvil. - Otros.	
Movilización:	- Muletas. - Caminadores.	
Grupos etáreos:	- Niños. - Adultos. - Adulto mayor. - Persona con trastorno mental.	



Auxiliar de salud pública	Nivel C
----------------------------------	----------------

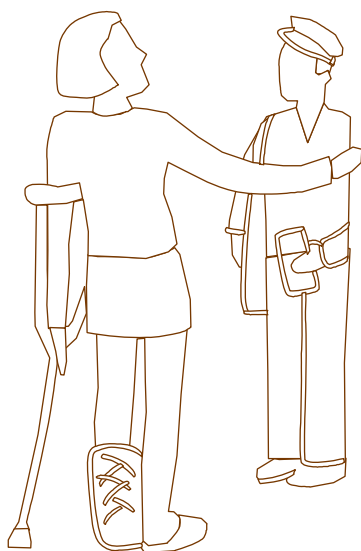
Nombre de la norma de competencia	Asistir a las personas en las actividades de la vida diaria según condiciones del usuario asignación o delegación del profesional, guías y protocolos vigentes.
Elemento 4	Asistir a la persona en las actividades de nutrición asignadas o delegadas por el profesional y 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. 2. Manipulación y conservación de cada grupo de alimentos (e). 3. Términos de limpieza y desinfección (f). 4. Características de cada grupo etéreo, fisiología relacionada con la alimentación y nutrición (a, g, h). 5. Guías alimentarias por grupo etéreo (e, g, h). 6. Anatomía y fisiología del sistema digestivo (a hasta i). 7. Balance de líquidos (d). 8. Control de ingesta (d). 9. Dietas. 10. Alimentación enteral. 11. Conocimiento sobre registros para el control de líquidos (e).
	b) La observación del grado de satisfacción y comportamiento de la persona durante la ingesta es informado y registrado según el protocolo establecido.	
	c) Las creencias y valores culturales con respecto a la alimentación son respetados teniendo en cuenta sus requerimientos nutricionales y condición de salud.	
113.6	d) El control y medición de la ingesta es realizado con la frecuencia y precisión ordenadas según condición de salud.	
336.23	e) El control diario de los alimentos de los siete grupos es promovido en la persona y comunidad.	
	f) La higiene y manipulación de los alimentos es promovido de acuerdo con principios de asepsia.	
	g) Los valores y comportamientos de hábitos alimenticios son promovidos de acuerdo con estilo de vida y tolerancia.	
	h) Las ayudas e instrumentos de apoyo en la educación son utilizados según guías nacionales.	
374.5	i) La dieta es orientada según la condición individual y guía del profesional de nutrición.	

Auxiliar de 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 o delegación del profesional, guías y protocolos vigentes.
Elemento 4	Asistir a la persona en las actividades de nutrición asignadas 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: - Los siete grupos de alimentos. - Inicio dieta basada en consumo y guías alimentarias. - Menú para dieta, análisis de la situación de salud de un niño, adulto y adulto mayor. 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.
Especiales:	- Nutrición oral. - Nutrición enteral.	
Grupos étnicos:	- Niños. - Adultos. - Adulto mayor. - Persona con trastorno mental.	



Auxiliar de 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 o delegación del profesional, guías y protocolos vigentes.
Elemento 5	Asistir a la persona en actividades de eliminación asignadas 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 de 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 o delegación del profesional, guías y protocolos vigentes.
Elemento 5	Asistir a la persona en actividades de eliminación asignadas o delegadas por el profesional y de acuerdo con guías y protocolos establecidos.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Grupos etáreos:	- Niños. - Adultos. - Adulto mayor. - Persona con trastorno mental.	Conocimiento 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 (Tres 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.



Auxiliar de salud pública	Nivel C
----------------------------------	----------------

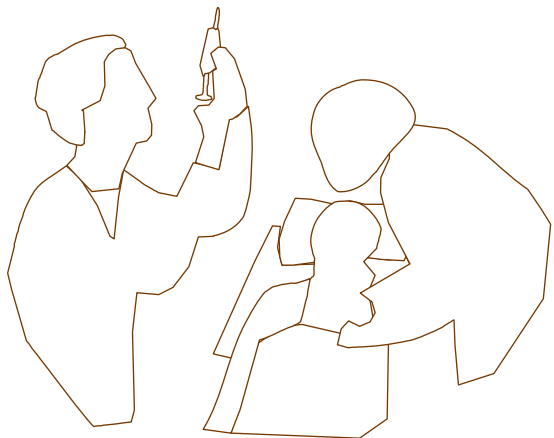
Nombre de la norma de competencia	Asistir a las personas en las actividades de la vida diaria según condiciones del usuario, asignación o delegación del profesional, guías y protocolos vigentes.
--	--

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 están satisfechas 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 todos los cambios en el estado de salud del paciente son informados en la entrega del turno. 3. Satisfacción del personal que recibe el turno por el informe completo que se presentó.
336.12	1. Número de casos que no presentan tropiezos en los 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 reporte al servicio 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 establecidos.

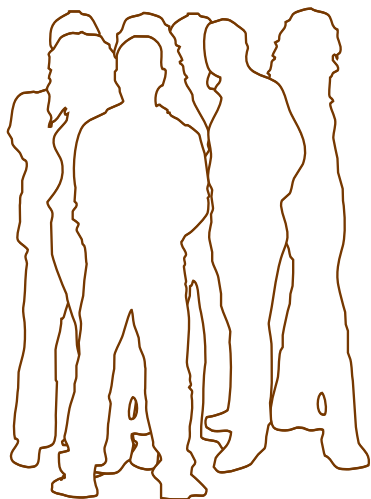
Tarea	Indicador
337.6	2. Menos del ____% de los cadáveres no son llevados a la morgue. 1. Oportunidad en el traslado del cadáver a la morgue.
353.17	1. Más del ____% de los pacientes a quienes se les prescribe dispositivos ortopédicos se adaptan a ellos.
361.12	1. ____% de notas de deceso que contienen 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 el 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 están 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 inadecuada. 2. Cumplimiento de las normas establecidas.

Tarea	Indicador
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 o suministros se vencen o se pierden por solicitud inadecuada.
451.41	1. Grado de cumplimiento en la revisión del aspirador para garantizar su uso cuando sea necesario.
451.43	1. Número de balas de oxígeno disponibles en caso de emergencia. 2. Menos del ____% de las balas de oxígeno y los manómetros en mal estado no son reportados.
453.1	1. Más del ____% de la ropa se entrega a los servicios de acuerdo con la solicitud y cumplimiento con los requisitos establecidos.
453.5	1. Satisfacción del paciente por la atención brindada por el personal del hospital. 2. Oportunidad en la recolección de las bandejas ubicadas en las habitaciones.
461.4	1. ____% de número de pedidos aprobados/ número de pedidos solicitados.
461.5	1. ____% de formatos bien diligenciados. 2. La necesidad de suministros corresponde a la lista de existencias en el ____% de las veces.

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



Auxiliar de salud pública	Nivel C
Nombre de la norma de competencia: Atender a personas en caso de accidente y enfermedad súbita de acuerdo con protocolos de atención de primer respondiente Código: 20332810220404	
Elementos:	1. Informar al usuario acerca de los servicios de salud disponibles en su localidad. 2. Aplicar cuidados de primer respondiente a los usuarios en caso de accidentes y enfermedad súbita, de acuerdo con el evento y normatividad vigente.



Auxiliar de 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). 2. Entidades IPS, públicas y privadas de su localidad. Servicios y horarios (b). 3. Enfermedades de notificación obligatoria. Formularios y reportes (d). 3. Recomendaciones con el uso de medicamentos por acción farmacológica (c). 4. Comunicación asertiva.
	b) Los servicios, recursos y horarios de las entidades de salud de su localidad, son informados de acuerdo con la disponibilidad.	
	c) Los usuarios son orientados hacia la atención pertinente en salud, de acuerdo con las necesidades y recursos disponibles.	
	d) Los casos de notificación obligatoria son reportados de conformidad con la normatividad vigente.	

Auxiliar de salud pública	Nivel C
----------------------------------	----------------

Nombre de la norma de competencia	Atender a personas en caso de accidente y enfermedad súbita de acuerdo con protocolos de atención de primer respondiente
Elemento 1	Informar al usuario acerca de los servicios de salud disponibles en su localidad.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo:	- Farmacia. - Droguería.	Conocimiento Prueba oral o escrita sobre: - Deberes y derechos en salud - Planes de beneficio que cubren las necesidades. - Entidades IPS públicas y privadas de su localidad. Producto - 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: - Orientación a usuarios sobre servicios y horarios de una entidad de salud de su localidad.

Auxiliar de 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 accidente y enfermedad súbita de acuerdo con el evento y normatividad 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).
	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.	3. Toma de signos vitales: equipo, precauciones, cifras normales (c).
	d) Las acciones como primer respondiente son aplicadas de acuerdo con la valoración inicial y según protocolo de soporte vital básico.	4. Como movilizar y transportar a los heridos y lesionados (c, d).
	e) La persona es inmovilizada y transportada de acuerdo con los principios de ergonomía y seguridad.	5. Soporte vital básico (c, d).
	f) Los usuarios en expulsivo, quemados, intoxicados y con enfermedad súbita son atendidos de acuerdo con protocolos de primer respondiente.	6. Atención inicial en: - Quemaduras. - Parto en emergencia. - Intoxicaciones. - Cuerpo extraño (f, g).
	g) La persona es remitida a la entidad de salud competente.	7. Red pública de urgencias (e, g). 8. Registros institucionales (e). 9. Normas de bioseguridad y técnica aséptica (d). 10. Cadena de custodia. Concepto básico (c, d). 11. Responsabilidad legal (c, d).

Auxiliar de 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 accidente y enfermedad súbita de acuerdo con el evento y normatividad vigente.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Todos los grupos poblacionales	- Red social	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. Desempeño - Aplicar primeros auxilios por simulación en RCP, parto. - Movilización y transporte de heridos.

Auxiliar de 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 que no se registran.
352.1	1. Más del _____% de los análisis de la situación de salud en 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 la 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. Más del _____% de los pacientes graves en el servicio de urgencias son estabilizados en _____ (período de tiempo) después de su ingreso a la institución.
374.36	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 en las normas de reanimación.
374.81	1. Oportunidad en el retiro de puntos. 2. Cumplimiento en las normas el _____% de las veces.

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

Auxiliar de salud pública	Nivel C
----------------------------------	----------------

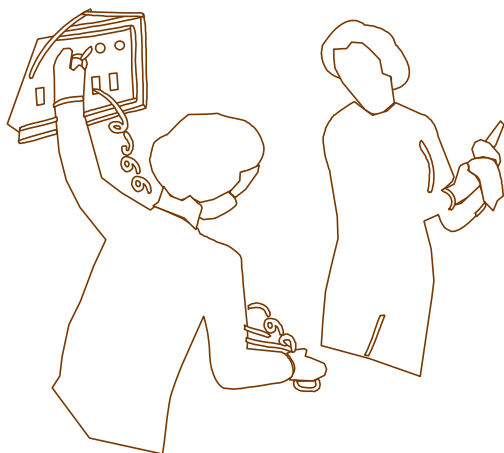
Nombre de la norma de competencia:

**Generar actitudes y prácticas saludables
en los ambientes de trabajo**

Código: 20332810120304

Elementos:

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



Auxiliar de salud 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	Cráterios 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 con 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. - Autorreporte 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 la normatividad establecida.	
	g) La concentración ambiental del agente de riesgo es conocida y se mantiene de acuerdo con los valores límites permisibles establecidos en las normas técnicas.	
	h) Las acciones de salud ocupacional son propuestas, controladas y evaluadas por el trabajador.	

Auxiliar de 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. - 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.	Conocimiento - 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. 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.
Documentos:		

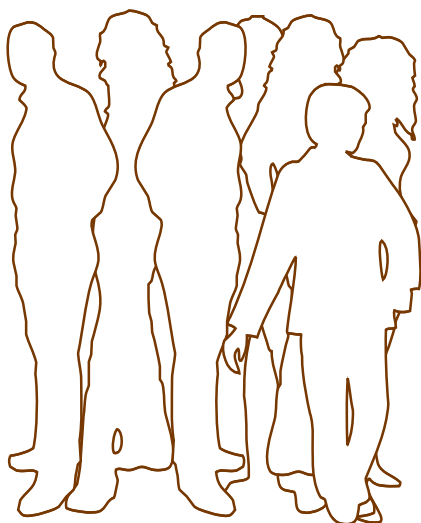


Auxiliar de salud pública	Nivel C
Nombre de la norma de competencia	Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo.
Elemento 2	Ejecutar prácticas de trabajo seguras conforme con las normas técnicas y legales establecidas.

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimiento y comprensión
	a) Las medidas preventivas son aplicadas conforme con 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 los 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).
	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 - j).
	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.	

Auxiliar de 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 con las normas técnicas y legales establecidas.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Documentos:	- Manual de normas y procedimientos de seguridad, reglamento de higiene y seguridad, fichas toxicológicas de seguridad de productos químicos, cronograma de actividades de prevención y control de seguridad, normas ISO18001, 14001. Normas legales generales de salud ocupacional y específicas según el proceso productivo.	Conocimiento - 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. Producto - Revisión y análisis de un reporte con la identificación de factores de riesgo presentes en su medio laboral. Desempeño - 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:	- Elementos de protección personal y colectiva según proceso productivo.	



Auxiliar de 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 emergencia (d, e).
	e) El sistema de alarma se encuentra en buen estado de funcionamiento.	5. Flujogramas de información y medios de comunicación a utilizar en caso de emergencias (a, b, c, d).
	f) Los centros de atención médica se localizan verificando el nivel de atención e identificando estrategias para la atención del personal en caso de emergencia.	6. Procedimientos y responsabilidades en caso de emergencias (a, b, c, d, f).
	g) Los recursos logísticos se identifican y verifican de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos por la empresa.	7. Principios básicos de primeros auxilios (h).
	h) Los elementos de primeros auxilios se encuentran en buenas condiciones de ubicación, mantenimiento y visibilidad.	8. Brigadas de emergencia: organización y funcionamiento (i, j).
	i) Los simulacros de evacuación se realizan de acuerdo con el plan de evacuación de la empresa.	
	j) Los procedimientos aplicados en situaciones de emergencia están de acuerdo con el tipo de emergencia y plan de respuesta establecida.	

Auxiliar de 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:	- Incendio, inundación, terremoto, derrumbe, fallas eléctricas.	Conocimiento - Prueba oral o escrita para identificar conocimientos sobre su participación en los procedimientos para la prevención y atención de desastres. Producto - Verificación del equipo seleccionado para el uso en la atención de varios tipos de emergencia. Desempeño - 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:	- 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:	- Extintores, botiquín de primeros auxilios, equipo para evacuación y rescate .	

C. 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.



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

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

Nombre de la Norma de Competencia:

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

Código: 20332810010204

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



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 normatividad 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: 1. Concepto y clasificación de necesidades de hombre (a,b). 2. Deberes y derechos en salud, consentimiento informado (d, b). 3. Políticas de servicio institucional (a, b). 4. Tipos de aseguramiento, requerimientos para el acceso a los servicios de salud, planes de beneficio, red de prestadores (a, b, c, d). 5. Normas de garantía de calidad del SGSSS (a, b, c, d). 6. Manejo de la base de datos institucional (c) . 7. Formatos utilizados en la institución para rendir informes, reportes y actas (c, b) 8. Manejo de diferentes tipos de usuario (d).
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 e informes a sus colegas y superiores inmediatos de los subprocesos en que se desempeña se suministran según procedimientos establecidos y en los formatos requeridos.	
111.4 332.9 333.1 333.2 333.6 333.8 334.5 336.6	d) El usuario es orientado acerca de los principios, criterios y requisitos para hacer uso de los servicios de salud en relación con los deberes y derechos en salud.	
	e) La respuesta dada al usuario conflictivo es suministrada de acuerdo con sus necesidades identificadas.	
	f) El formato de consentimiento informado es explicado de acuerdo con los servicios y procedimientos solicitados.	

Auxiliar de salud oral	Nivel C
------------------------	---------

Nombre de la norma de competencia	Atender y orientar a la persona en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.
Elemento 1	Aplicar los principios y normatividad del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en cada una de las funciones de su desempeño en relación con su disciplina.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de cliente: Tipos de subprocesos: Perfiles ocupacionales:	- Interno, externo. - Administrativo o análisis de la situación de salud.	Conocimiento - Prueba oral y escrita para evaluar conocimientos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8. Producto - Dos reportes según subproceso donde se desempeñe, elaborados en los últimos 15 días. Desempeño - La observación directa del proceso de información y orientación al usuario en el Sistema General de Seguridad Social en tres momentos diferentes, de acuerdo con los rangos de aplicación.



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 – 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).
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.	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 está de acuerdo con los protocolos de servicio.	6. Sistema de gestión de calidad (b - h).
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.	7. Interpretación de manuales de funcionamiento de equipos (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.	8. Estrategias de fidelización del cliente (a, b, c, d). 9. Desarrollo y crecimiento personal (b, c, e, f).

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de cliente:	- Interno. - Externo.	Conocimiento - Prueba escrita u oral para evaluar conocimientos: 1 hasta el 9. Desempeño - Observación directa de la interacción con el usuario en tres momentos diferentes de acuerdo con el rango de aplicación.
Ambientes de trabajo:	- Administrativa. - Análisis de la situación de salud.	

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 con los requerimientos del cliente o usuario, según protocolos institucionales.

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 productos 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 reporta a quien corresponde de acuerdo con los manuales de procedimiento.	6. Manejo del conflicto y solución de problemas (a - e).
	d) Los reportes e informes se generan veraz y oportunamente según protocolo de servicio.	7. Empoderamiento y facultades de respuesta (a – e).
332.7	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:	- Interno. - Externo.	Conocimiento - Prueba oral o escrita para evaluar conocimientos del 1 hasta el 8. - Estudio de caso de situaciones reales para brindar información del producto o servicio ofertado.
Medios de información:	- Telefónica. - Personal. - Electrónicos.	
		Producto - Tres formatos institucionales diligenciados.
		Desempeño - Observación de actividades de información al usuario sobre productos y servicios de salud en tres momentos distintos de acuerdo con los rangos de aplicación.

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). 2. Tipos, técnicas y herramientas de mercadeo (a, c, d, e).
	b) Las necesidades del cliente se confrontan con el portafolio de servicio y la capacidad de respuesta institucional.	3. Cómo identificar las necesidades del cliente (d, e, f). 4. Conocimiento sobre los productos, servicios y apoyos que se ofrecen (b, c).
	c) Los métodos para detectar quejas y reclamos en los usuarios son aplicados según protocolos institucionales.	5. Técnicas para escuchar y preguntar en forma efectiva (b, c, e).
	d) La satisfacción del cliente es identificada de acuerdo con la información obtenida por los diferentes métodos.	6. Teorías sobre el trabajo en equipo (b hasta g).
	e) Los indicadores de satisfacción al cliente son establecidos según metas de mejoramiento.	7. Conocimiento sobre uso y manejo de formatos institucionales (a – f). 8. Lenguaje técnico referido al producto o servicio dado (b, c, e).
	f) Los clientes son ubicados y clasificados según régimen de acuerdo a sus necesidades y políticas de servicio.	9. Manejo de software operativos (f, g). 10. Manejo de base de datos, referenciación competitiva (e).
153.17	g) Los programas operativos son manejados según manual de procedimientos.	11. Mecanismos de participación social y empoderamiento (e). 12. Normas de participación social (c, d, e).

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de cliente:	- Interno - Externo	Conocimiento - Estudio de caso para identificar las necesidades del usuario. - Prueba escrita para evaluar vocabulario técnico y conocimientos del 1 hasta el 12. Producto - Tres reportes o formularios diligenciados de acuerdo con el manual de procedimientos en los últimos 15 días. Desempeño - Observación directa en el puesto de trabajo sobre la identificación y satisfacción de necesidades del usuario de acuerdo con el rango de aplicación.
Ambientes de trabajo:	- Administrativo - Análisis de la situación de salud.	

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 de traslado contiene los requisitos mínimos para la aprobación de traslados. 2. Se presentan los soportes mínimos de clasificación SISBEN.	
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.	

Tarea	Indicador
322.3	- Número de procedimientos efectuados fuera del horario establecido. - Más del ____% de los pacientes expresa que entendió la información brindada respecto a los servicios que ofrece la institución. - Número de pacientes que no utilizan correctamente los servicios por inadecuada información.
322.1	____% de los pacientes que llega a la institución de acuerdo con las instrucciones brindadas.
334.3	____% de pacientes atendidos según orden de llegada, total de pacientes que recibió fichas.
334.5	Citas cumplidas/ citas confirmadas, oportunidad en la atención requerida, satisfacción del usuario.
333.10	- Número de pacientes citados a nueva consulta. ____% de pacientes que logran obtener una nueva cita según indicaciones dadas.
333.2	____% de errores cometidos por el acompañante en el manejo del paciente/ número de acompañantes orientados en el procedimiento. - Número de acompañantes que se quejan por falta de información/ total de acompañantes.
333.6	____% de pacientes que paga sin dificultad, total de pacientes con orden de egreso.
333.8	____% de usuarios que cumple con las normas de la institución, total de usuarios informados.
333.1	Número de procedimientos por mala presentación/ número de procedimientos ordenados.
332.7	- 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	- 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 una explicación clara y precisa del procedimiento.
336.6	____% de pacientes que siguen las instrucciones impartidas, total de pacientes a los que se le dio instrucciones.
461.5	____% dE formatos bien diligenciados. - La necesidad de suministros corresponde a la lista de existencias en el ____% de las veces.
153.17	____% de uso de los diferentes equipos e instrumentos y necesidad de remplazarlos. - Número de equipos e instrumental solicitado que no son entregados porque el formato no contiene la información completa.
411.7	Se encuentra una relación directa entre la inspección visual de los equipos y suministros con el registro de ellos en el kárdex.
461.6	- Disposición de las sillas está lista en ____ minutos. - Las sillas están listas para el uso según cronograma, en un ____% de las presentaciones del salón. - La disposición de las sillas corresponde a la dinámica de la reunión en un ____% de las veces.
411.6	- Menos de ____% de oferta de servicios ítem están mal inventariados. - Menos de ____% ítem no está incluido en el inventario. - Más del ____% de las tarjetas de kárdex están actualizadas.
433.2	- Inspección rigurosa en la cual se detectó el ____% de los daños en las instalaciones físicas. - Menos del ____% de los daños no se registraron, por tanto, no se solicitó mantenimiento.

Tarea	Indicador
433.5	1. Minuciosidad en la inspección de los equipos. 2. Solicitud de reparación no corresponde a la necesidad real del equipo.
153.7	1. Oportunidad en la reparación de los diferentes daños encontrados.

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



Auxiliar de salud oral	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la norma de competencia:

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

Código: 20332840030204

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

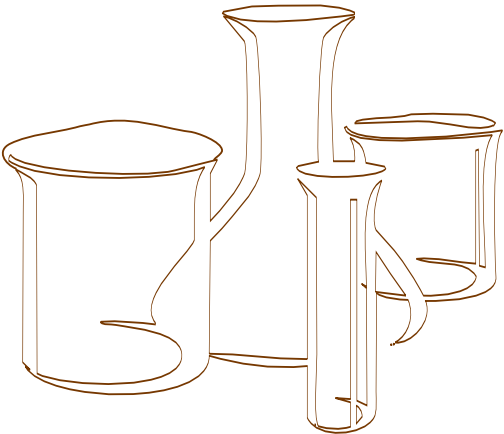
Auxiliar de salud oral	Nivel C
-------------------------------	----------------

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

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) La información al usuario sobre los deberes y derechos de la atención en salud se realiza según tipo y requisito de aseguramiento.	La persona conoce y comprende: 1. Tipos de aseguramiento (a,b,c) 2. Manual de procedimientos administrativos de la institución (a,b,c,d,e,f,g) 3. Red de servicios de salud (a,b,c) 4. Manejo cuotas de recuperación (e). 5. Manejo de información por medio convencional (manuales) (a, b, c, d, e, f, g) 6. RIPS y documentos soportes (f,g) 7. Sistemas de facturación: código de barras (c). 8. Lenguaje técnico (a, b, c, d, e, f, g) 9. Conceptos básicos de informática y sistemas (a, b, c, d, e, f, g, h) 10. Manejo de valores (e). 11. Software de admisión. 12. Hoja de censo (h).
	b) La comprobación de los derechos contractuales se verifica siguiendo los lineamientos establecidos por tipo de aseguramiento.	
	c) El usuario se ingresa a la red de servicios según entidad responsable del pago.	
	d) El portafolio de clientes y servicios es manejado según normativa institucional.	
	e) Los RIPS y documentos soportes son anexados y consolidados a la cuenta de servicios de acuerdo con la red propia y adscrita.	
	f) Las órdenes de prestación de servicios se elaboran según normatividad institucional.	
	g) El censo de pacientes es realizado en relación con las novedades diarias.	
	h) El usuario es instalado en habitación o consulta de acuerdo con la disponibilidad y criterios de servicios.	

Auxiliar de salud oral		Nivel C
Nombre de la norma de competencia	Admitir al usuario en la red de servicios de salud según niveles de atención y normatividad vigente.	
Elemento 1	Recepcionar al usuario en la prestación de los servicios en relación con la comprobación de derechos contractuales.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo de aseguradora:	- Sin seguro	Conocimiento - 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 - Cuenta de servicios con los respectivos documentos soportes. - Agendas de profesionales y servicios según normatividad. Desempeño - 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.
	- Con seguro	
Entidades:	- Por evento	
	- EPS	
	- ARS	
	- IPS	



Auxiliar de salud oral	Nivel C
Nombre de la norma de competencia	Admitir al usuario en la red de servicios de salud según niveles de atención y normatividad vigente.
Elemento 2	Identificar el ente pagador de la población no asegurada según 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: 1. Ley de desplazados, programa de tercera edad, protección del ICBF, reinsertados, vinculados, copagos y cuotas moderadoras (a, b, c, d). 2. Procedimientos institucionales para encuesta prioritaria (b). 3. Base de datos de vía libre, desplazados, reinsertados, protección de la niñez desamparada (b, c) 4. Normatividad de otros.
	b) La persona es remitida a trabajo social en relación con la situación individual para encuesta prioritaria.	
452.2	c) Los documentos son verificados de acuerdo con el sistema correspondiente según el caso particular (desplazados, vía libre, etc).	
	d) Solicitar al ente correspondiente la autorización del servicio en relación con cada caso particular.	
	e) Las autorizaciones son clasificadas y archivadas por tipo de cubrimiento.	

Rango de aplicación		
Categoría		Clases
Instituciones:	- DABS. - Ministerio del Interior. - ICBF. - Personería Municipal. - Defensoría del Pueblo.	Conocimiento - Prueba oral y escrita sobre Sistema General de Seguridad Social en Salud. Producto - Diagrama de flujo para cada caso. Desempeño - Habilidad en la formación impartida al usuario.

Auxiliar de salud oral	Nivel C
-------------------------------	----------------

Nombre de la norma de competencia	Admitir al usuario en la red de servicios de salud según niveles de atención y normatividad vigente.
Elemento 3	Custodiar historia clínica en el proceso de prestación de servicios según normas vigentes.

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. Normatividad 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).
362.2 363.1 365.3 374.92	e) La historia clínica es archivada según manual de procedimiento institucional.	4. Métodos de archivo (e, f).
	f) Los mecanismos de control son aplicados en la custodia de la historia clínica según manual de procedimiento.	5. Mecanismos de control para la salida de la historia clínica (e, f).
		6. Responsabilidad civil, penal, ética (c).
		7. Manuales de procedimiento en historia clínica (a hasta f).
		8. Lenguaje profesional en salud (d).
		9. Terminología aplicada (d).
		10. Patologías, intervenciones, ayudas diagnósticas (b,c, d-)
		11. Procedimientos, equipos, insumos, medicamentos, diagnóstico y especialidades (f, d).
		12. Base de datos.

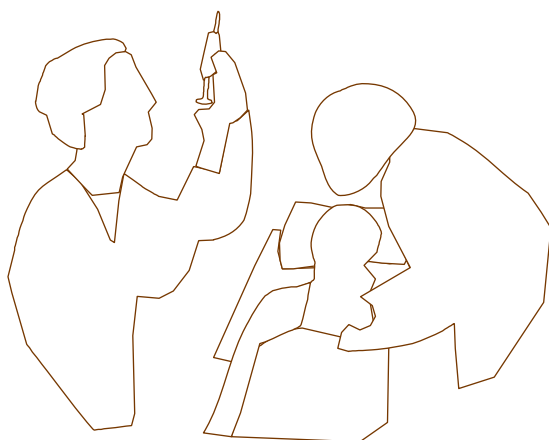
Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo de registro:	- Identificación - Especiales - Anexos	Conocimiento - Un conversatorio sobre la normatividad en historia clínica. Producto - Historia clínica organizada según normatividad. Desempeño - Diligenciar los formatos para custodiar la historia clínica. - Elaborar y organizar una historia clínica según tecnología y normatividad. - Responsabilidad en el manejo de la historia clínica.
Historia clínica:	- Manual - Sistematizada	

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 con 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



Auxiliar de salud oral		Nivel C
Nombre de la norma de competencia:		
Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias Código: 20332810060304		
Elementos:		1. Aplicar la técnica aséptica en todos los procedimientos de acuerdo con las medidas de prevención y control de la infección establecidas. 2. Efectuar procedimientos especializados de limpieza, sanitización y desinfección en equipos y artículos según manuales estandarizados de la empresa.



Auxiliar de salud oral	Nivel C
-------------------------------	----------------

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

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: 1. La infección (a hasta g). - Definición. - Proceso. - Tipos de microorganismos. - Bacteriana, viral, micótica. - Mecanismos de transmisión. - Período. - Vocabulario: sepsis, antiseptis. 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. - Barrera. - Postura de guantes, mascarilla y gorro (a,b). 3. Infección nosocomial (e, f). - Definición. - Criterios. - Origen. - Causas. - Proceso . 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 encimáticos. 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)
	b) Los elementos de barrera son utilizados de acuerdo con las especificaciones de cada uno de los tipos de aislamientos.	
451.3	c) Las precauciones de vía aérea, de gotas y de contacto son aplicadas de acuerdo con las especificaciones vigentes de cada una.	
431.11	d) Los desechos son manejados y clasificados según las normas vigentes de manejo seguro de los desechos.	
	e) Las intervenciones delegadas son manejadas de acuerdo con los tipos de lesión, las soluciones y los materiales a utilizar.	
	f) Los signos y síntomas de alteración de las heridas son identificados, registrados e informados oportunamente a la persona competente.	
	g) La participación en las actividades programadas de vigilancia en salud pública de infecciones intrahospitalarias son realizadas de acuerdo con las normas institucionales.	
374.58 451.13 451.40 453.4	h) Los principios de técnica aséptica y medidas de bioseguridad son aplicados en el proceso de lavado, desinfección y esterilización de instrumental.	

Auxiliar de salud oral	Nivel C
Nombre de la norma de competencia	Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias.
Elemento 1	Aplicar la técnica aséptica en todos los procedimientos de acuerdo con las medidas de prevención y control de la infección establecidas.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Precauciones:	- Estándar o habitual PS. - Protocolos basados en la transmisión. - Basadas en la transmisión PBT.	Conocimiento Prueba oral y escrita sobre: - Precauciones de asepsia. - Proceso de infección. Producto - Registros sobre formas establecidas en el control de infecciones y las enfermedades de notificación obligatoria. Desempeño Observación de: - 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:	- Limpias. - Contaminadas.	
Residuos:	- Biológicos. - Infecciosos. - No infecciosos.	
Escenarios:	- Institucional y domiciliaria.	



Auxiliar de salud oral		Nivel C
Nombre de la norma de competencia	Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias.	
Elemento 2	Efectuar procedimientos especializados de limpieza, sanitización y desinfección en equipos y artículos según manuales estandarizados de la empresa.	

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
431.7 431.10	a) Las partes y piezas de los equipos son removidas y ensambladas en forma cuidadosa durante el proceso de limpieza, siguiendo las instrucciones del manual de funcionamiento.	La persona conoce y comprende: 1. La suciedad en relación con el tipo de equipo-artículo a limpiar (b, c, f). 2. Lectura e interpretación de los manuales de funcionamiento de los equipos-artículos (a, b, c, d, e). 3. Normas de bioseguridad y manejo del riesgo biológico (a – f). 4. Productos químicos y su compatibilidad con las características del equipo-artículo (c, d, e). 5. Clasificación de equipos-artículos y equipos según superficies y especialidad (a, b, c). 6. Importancia de la aplicación de buenas prácticas de manufactura (a – f). 7. El valor de la pulcritud y meticulosidad en el desempeño humano (a – f). 8. Identificación de métodos de validación de limpieza y sanitización (químico, físico y microbiológico) (b). 9. Los métodos de limpieza y sanitización (manual, mecánico y automatizado) en relación con el diseño del equipo-artículo (a – f). 10. Fases para limpieza y sanitización de equipos-artículos (inspección, enjuague inicial, lavado químico, enjuague, secado y lubricación) (a – f). 11. Registros de las actividades de limpieza, sanitización y desinfección de equipos y artículos (c, d, f).
451.3	b) El funcionamiento y limpieza de los equipos es verificado después del proceso de limpieza, sanitización y desinfección.	
	c) Los métodos de limpieza, sanitización y desinfección en equipos y artículos son realizados según tipo de suciedad.	
	d) La pulcritud es reflejada en la calidad del trabajo realizado.	
431.1 431.3 431.9 451.13	e) Las manchas de equipos y artículos son removidas según manual de funcionamiento.	
	f) Los registros de las actividades de limpieza, sanitización y desinfección son diligenciados en formatos establecidos.	

Auxiliar de salud oral	Nivel C
------------------------	---------

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

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Procedimientos de limpieza y sanitización:	- Química - Física	Conocimiento - Respuestas escritas a un test sobre características de las superficies de equipos y artículos en relación con productos químicos a usar. - Respuesta verbal a un caso sobre importancia de barreras de protección personal. Producto - Inspección visual de un equipo o artículo verificado ante procedimiento estándar. Desempeño - Resultados de dos limpiezas de diferentes superficies en equipos o artículos.
Tipos de equipos-artículos:	- Farmacéuticos - Alimentarios - Medicoquirúrgicos	
Métodos de limpieza y sanitización:	- Manual - Mecánico - Automatizado	



Auxiliar de salud oral	Nivel C
-------------------------------	----------------

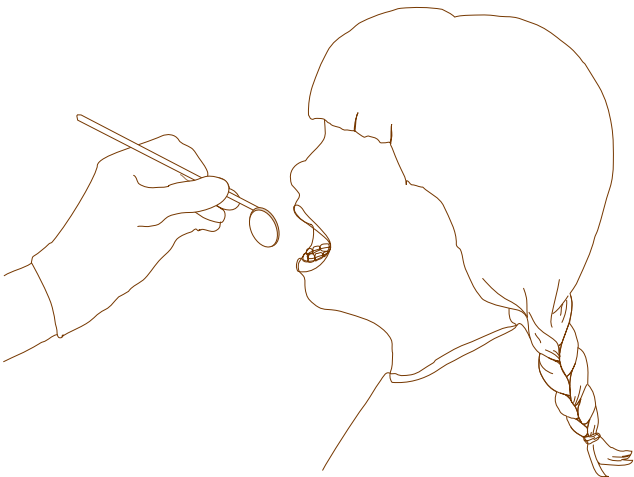
Nombre de la norma de competencia	Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias.
--	--

Tarea	Indicador
374.58	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	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	1. Más del ____% de los elementos y los lugares aseados se encuentran en buen estado de limpieza. 2. Satisfacción expresada por el jefe inmediato por el trabajo hecho.
451.40	1. Número de insumos solicitados. 2. Número de normas de bioseguridad implementadas.
453.4	1. Oportunidad en el transporte del material para la esterilización.
431.11	1. Oportunidad en la recolección de los desechos de cada servicio. 2. Más del ____% del material de desecho estuvo bien clasificado para su eliminación correcta.
431.1	1. Menos del ____% de las veces se debe repetir el procedimiento por inadecuada limpieza. 2. Cumplimiento de las normas establecidas.
431.7	1. Menos del ____% de las veces se debe repetir el procedimiento de limpieza por ser inadecuado. 2. Cumplimiento de las normas establecidas.
431.3	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	1. Oportunidad en la asepsia terminal de la unidad. 2. A menos de ____% de las unidades aseadas hay que repetirles el procedimiento.
431.9	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	1. Rigurosidad al preparar el material y determinar el número de elementos necesarios. 2. Menos del ____ de los elementos no se tiene listo al momento de realizar el procedimiento. 3. Los materiales están preparados en el tiempo esperado para realizar el tratamiento.

Auxiliar de salud oral	Nivel C
------------------------	---------

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

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



Auxiliar de salud oral	Nivel C
Nombre de la norma de competencia: Apoyar el diagnóstico y tratamiento odontológico de los usuarios de acuerdo con los requerimientos de las personas y del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) Código: 20332810260404	
Elementos:	1. Preparar al usuario para la valoración y toma de radiografías orales de acuerdo con principios técnicos y de bioseguridad. 2. Realizar acciones preventivas de salud oral individual y colectiva de acuerdo con guías y protocolos. 3. Orientar a la persona y comunidad en la promoción de la salud y prevención de la enfermedad oral de acuerdo con guías y protocolos.

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

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) El usuario es orientado y preparado de acuerdo con la placa radiográfica a tomar o la intervención del odontólogo.	1. Normas técnicas de fabricación para uso y manejo de las unidades odontológicas, rayos x y otros (e). - Lámpara de fotocurado - Escaler - Obturador - Profiflex - Lámpara let resina - Pieza de mano de fibra óptica - Dual selec 2. Biomateriales odontológicos (g) - Indicaciones - Precauciones - Contraindicaciones - Actualizaciones 3 Instrumental: uso y manejo (f) - Espejo - Explorador - Pinzas - Piezas de mano 4. Deberes y derechos de la persona (a, c). 5. Comunicación terapéutica (a, d). 6. Radio - protección oral. 7. Sistema operativo de información (i). 8. Manual de procedimiento de toma de placas y revelado (b, c, f, g). 9. Cavidad oral: cuadrantes: caras de los dientes, convenciones para odontograma (h). 10. Odontograma: concepto, uso y diligenciamiento (h). 11. Papelería y registros odontológicos (i).
	b) Los líquidos de revelado son preparados según manual de procedimiento.	
	c) Las placas de radiografías odontológicas son tomadas de acuerdo con medidas de bioseguridad y protocolos establecidos.	
	d) Los antecedentes patológicos y familiares son indagados de acuerdo con la técnica de entrevista.	
451.22	e) La unidad odontológica y de rayos x es preparada de acuerdo con protocolos y principios de técnica aséptica y bioseguridad.	
	f) El instrumental básico es preparado de acuerdo con el procedimiento a realizar.	
	g) Los materiales son preparados de acuerdo con especificaciones técnicas del fabricante e indicaciones del odontólogo	
451.32	h) El odontograma es diligenciado de acuerdo con las indicaciones del odontólogo.	
	i) Los registros estadísticos son elaborados de acuerdo con el sistema de información institucional y en los términos de la normatividad vigente.	
	j) Las placas odontológicas son reveladas de acuerdo con el manual de procedimiento.	

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

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Intramural:	- IPS 1 y 2 nivel	Conocimiento Prueba oral o escrita sobre - Uso y manejo de materiales odontológicos. - Procedimientos de mezcla de materiales. Producto - Materiales listos y preparados para su uso en boca. Desempeño - Instrumentar en procedimientos. - Paciente preparado e informado sobre el procedimiento.
Extramural:	- Plan de atención básica (PAB)	



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: 1. Anatomía y morfología dental (a, b, c) 2. Indicaciones y contraindicaciones del manejo de flúor, sellantes y profilaxis (a, b, c). 3. Diferentes presentaciones de los sellantes (c). 4. Manejo del flúor - precauciones de bioseguridad. 5. Manejo de desechos (a, b, c). 6. Técnica aséptica (a, b, c). 7. Formatos y registros institucionales (f).
	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.	
371.63	c) La fluorización de las estructuras dentales es realizada de acuerdo con precauciones e indicaciones y técnicas propias del procedimiento.	
	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-pos procedimiento a realizar.	
	f) Los registros y reportes de las actividades diarias son realizadas de acuerdo con normas institucionales establecidas.	

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

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Intramural:	- IPS 1 y 2 nivel	Conocimiento Prueba oral o escrita sobre: - 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 - Verificación de sellantes colocados (3). - Profilaxis realizada. Desempeño - Observación directa de la aplicación de una fluorización, sellantes y limpieza.
Extramural:	- Plan de atención básica (PAB)	

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).
451.34 451.37 452.6 453.7	c) Las ayudas educativas son elaboradas de acuerdo con la dinámica de aprendizaje planeada y grupo étnico.	3. Comunicación asertiva (a, b, c, d).
	d) Las visitas domiciliarias son realizadas de acuerdo con guías y protocolos.	4. Manejo de medios y ayudas audiovisuales (c).
	e) Los hábitos de higiene, nutrición y salud oral son promulgados a la madre del niño menor de 10 años.	5. Trabajo en equipo (a, f, g).
	f) El cronograma de actividades comunitarias de promoción y prevención es ejecutado de acuerdo con lo planeado.	6. Nutrición: medidas preventivas (d, e).
	g) La comunidad es motivada para participar en las campañas educativas y de prevención oral.	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-g).
		10. Técnicas de aseo, cepillado, seda dental, antisépticos orales (e).
		11. Planeación del trabajo (f).

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:	- IPS 1 y 2 nivel	Conocimiento Prueba oral o escrita sobre - Factores de riesgo. - Técnica de cepillado, uso de la seda dental. - Soluciones antisépticas orales. - Alteraciones odontológicas por malos hábitos. Producto - Cronograma ejecutado de actividades de promoción y prevención. Desempeño - Desarrollo de charlas y visitas domiciliarias (dos veces) - Planeación y ejecución del programa de promoción y prevención oral.
Extramural:	- Plan de atención básica (PAB)	

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 permitieron 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		Significancia	
Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo
5	1	4	1	5	1	7	1
Habilidades							
Razonamiento	Matemáticas	Lenguaje					
4	4	3					
Responsabilidades							
Opciones	CEP						
3	3						

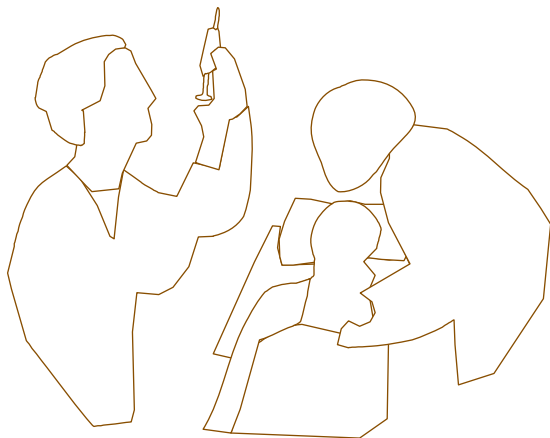
Auxiliar de salud oral		Nivel C
Nombre de la norma de competencia		
Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo		
Código: 20332810120304		
Elementos:	1. Mantener el ambiente de trabajo en condiciones de higiene y seguridad acorde con la reglamentación empresarial. 2. Ejecutar prácticas de trabajo seguras conforme con las normas técnicas y legales establecidas. 3. Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias de acuerdo con las normas técnicas y legales.	



Auxiliar de salud oral		Nivel C
Nombre de la norma de competencia	Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo.	
Elemento 1	Mantener el ambiente de trabajo en condiciones de higiene y seguridad acordes con la reglamentación empresarial.	
Tareas	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 con 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) - Mapa de riesgos - Autorreporte 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).
	f) El área de trabajo se encuentra con la señalización de seguridad según el riesgo presente y la normatividad establecida.	10. Políticas de la empresa relacionadas con las prácticas seguras de trabajo (g, h) 11. Reglamento de higiene y seguridad de la empresa (h).
	g) La concentración ambiental del agente de riesgo es conocida y se mantiene de acuerdo con los valores límites permisibles establecidos en las normas técnicas.	
	h) Las acciones de salud ocupacional son propuestas, controladas y evaluadas por el trabajador.	

Auxiliar de salud oral		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	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. 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:	- Órdenes de trabajo. - Procedimientos operativos normalizados. - Reglamento de higiene y seguridad. - Cronograma de actividades de prevención y control de seguridad. - Normas ISO18001, 14001. - Normas legales generales de salud ocupacional y específicas según el proceso productivo.	



Auxiliar de 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 con las normas técnicas y legales establecidas.

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

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 con las normas técnicas y legales establecidas.	
Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Documentos:	- Manual de normas y procedimientos de seguridad, Reglamento de higiene y seguridad, fichas toxicológicas de seguridad de productos químicos, cronograma de actividades de prevención y control de seguridad, normas ISO18001, 14001. Normas legales generales de salud ocupacional y específicas según el proceso productivo. - Elementos de protección personal y colectiva según proceso productivo	Desempeño - 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:		Producto - Revisión y análisis de un reporte con la identificación de factores de riesgo presentes en su medio laboral Conocimiento - 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.



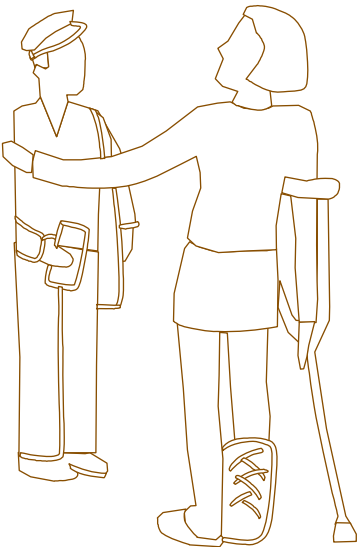
Auxiliar de salud oral	Nivel C
-------------------------------	----------------

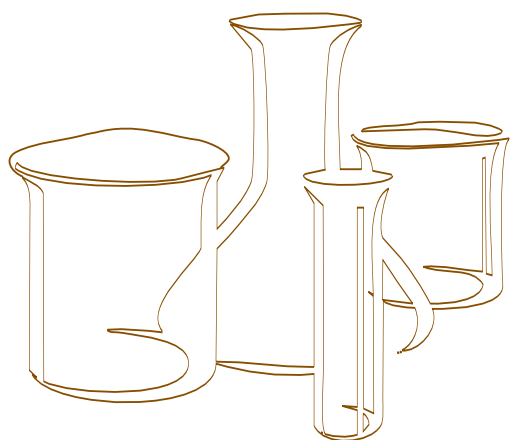
Nombre de la norma de competencia	Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo.
Elemento 3	Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias de acuerdo con las normas técnicas y legales.

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	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 establecido.	

Auxiliar de salud oral	Nivel C
Nombre de la norma de competencia	Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo.
Elemento 3	Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias de acuerdo con las normas técnicas y legales.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de emergencia:	- Incendio, inundación, terremoto, derrumbe, fallas eléctricas.	Desempeño - 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 - Verificación del equipo seleccionado para el uso en la atención de varios tipos de emergencia. Conocimiento - Prueba oral o escrita para identificar conocimientos sobre su participación en los procedimientos para la prevención y atención de desastres.
Documentos:	- 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:	- Extintores, botiquín de primeros auxilios, equipo para evacuación y rescate.	





D.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.
---------------------------------	---

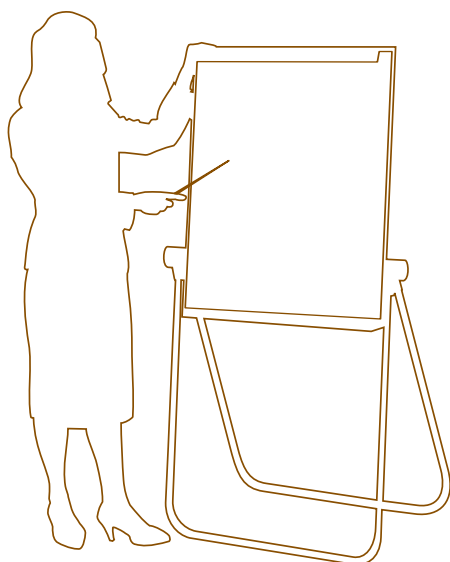
Ocupaciones: Auxiliar de farmacia Auxiliar de droguería - Instituciones prestadoras de servicios de salud, públicas y privadas. - Comercio.
--

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 limitado 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 normatividad 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
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.
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 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 e inmunobiológicos administrados de acuerdo con el medicamento y sensibilidad de la persona.

Normas de competencia obligatorias	Elementos
5. Atender a personas en caso de accidente, en enfermedad súbita 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 súbita de acuerdo con el evento y normatividad vigente.
6. Recibir y despachar medicamentos o elementos según requisitos exigidos.	1. Verificar los ingresos y egresos de los medicamentos de acuerdo con las instrucciones señaladas por la entidad. 2. Alistar los medicamentos 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.
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 con las normas técnicas y legales establecidas. 3. Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias de acuerdo con las normas técnicas y legales.



Auxiliar de servicios farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la norma de competencia:

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

Código: 20332810010204

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

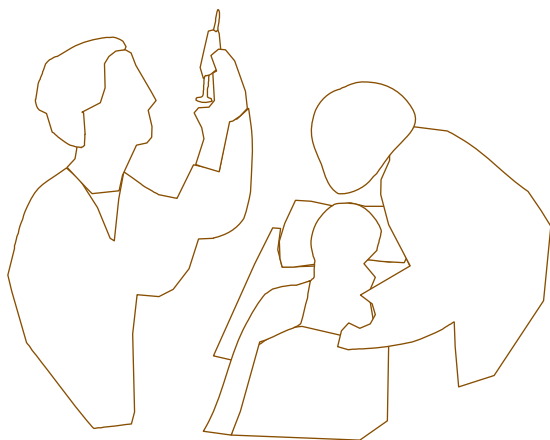
Auxiliar de servicios farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la norma de competencia	Atender y orientar a la persona en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.
Elemento 1	Aplicar los principios y normatividad 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 y superiores inmediatos de los subprocesos en que se desempeña se suministran según procedimientos establecidos y en los formatos requeridos.	
	d) El usuario es orientado acerca de los principios, criterios y requisitos para hacer uso de los servicios de salud en relación con los deberes y derechos en salud.	
	e) La respuesta dada al usuario conflictivo es suministrada de acuerdo con sus necesidades identificadas.	
	f) El formato de consentimiento informado es explicado de acuerdo con los servicios y procedimientos solicitados.	

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 normatividad 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 - Prueba oral y escrita para evaluar conocimientos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8. Producto - Dos reportes según subproceso donde se desempeñe, elaborados en los últimos 15 días. Desempeño - La observación directa del proceso de información y orientación al usuario en el Sistema General de Seguridad Social, en tres momentos diferentes de acuerdo con los rangos de aplicación.
Tipos de subprocesos:	- Administrativo	
Perfiles ocupacionales:	- Análisis de la situación de salud.	



Auxiliar de servicios farmacéuticos		Nivel C
Nombre de la norma de competencia	Atender y orientar a la persona en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.	
Elemento 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 - 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 está 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).

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de cliente:	- Interno. - Externo.	Conocimiento - Prueba escrita u oral para evaluar conocimientos: 1 hasta el 9. Desempeño - Observación directa de la interacción con el usuario en tres momentos diferentes de acuerdo con el rango de aplicación.
Ambientes de trabajo:	- Administrativa. - Análisis de la situación de salud.	

Auxiliar de servicios farmacéuticos	Nivel C
Nombre de la norma de competencia	Atender y orientar a la persona en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.
Elemento 3	Brindar información del producto o servicio conforme con los 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 productos 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 reporta 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	- Interno - Externo	Conocimiento - Prueba oral o escrita para evaluar conocimientos del 1 hasta el 8. - Estudio de caso de situaciones reales para brindar información del producto o servicio ofertado. Producto - Tres formatos institucionales diligenciados. Desempeño - Observación de actividades de información al usuario sobre productos y servicios de salud en tres momentos distintos de acuerdo con los rangos de aplicación.
Medios de información:	- Telefónica - Personal - Electrónicos	

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	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 y clasificados según régimen de acuerdo con sus necesidades y políticas de servicio.	6. Teorías sobre el trabajo en equipo (b - 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 operativo (f, g).
		10. Manejo de base de datos, referenciación competitiva (e).
		11. Mecanismos de participación social y empoderamiento (e).
		12. Normas de participación social (c, d, e).

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de cliente:	- Interno - Externo	Conocimiento - Estudio de caso para identificar las necesidades del usuario. - Prueba escrita para evaluar vocabulario técnico y conocimientos del 1 hasta el 12. Producto - Tres reportes o formularios diligenciados de acuerdo con el manual de procedimientos en los últimos 15 días. Desempeño - Observación directa en el puesto de trabajo sobre la identificación y satisfacción de necesidades del usuario de acuerdo con el rango de aplicación.
Ambientes de trabajo:	- Administrativo - Análisis de la situación de salud.	

Auxiliar de servicios farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

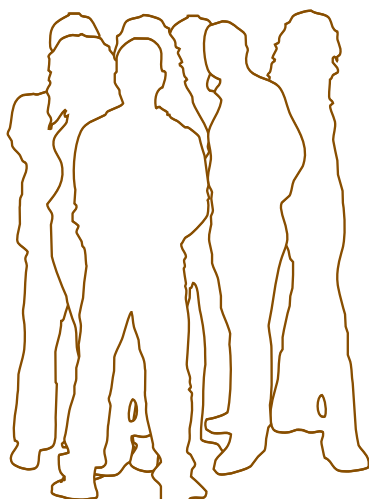
Nombre de la norma de competencia:

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

Código: 20332810060304

Elementos:

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



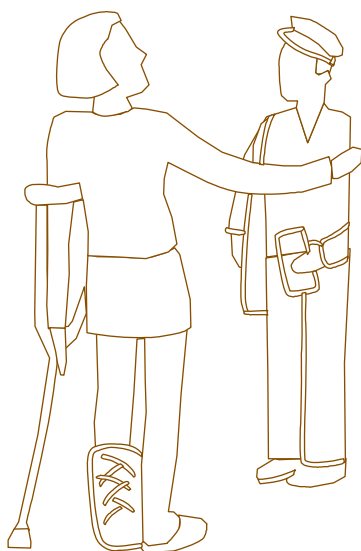
Auxiliar de servicios farmacéuticos		Nivel C
Nombre de la norma de competencia	Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias.	
Elemento 1	Aplicar la técnica aséptica en todos los procedimientos de acuerdo con las medidas establecidas de prevención y control de la infección.	

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 - g). - Definición. - Proceso. - Tipos de microorganismos. - Bacteriana, viral, micótica. - Mecanismos de transmisión. - Período. - Vocabulario: sepsis, antisepsis. 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. - Barrera. - Postura de guantes, mascarilla y gorro (a). 3. Infección nosocomial (e, f). - Definición. - Criterios. - Origen. - Causas. - Proceso. 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 encimáticos. 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).
	b) Los elementos de barrera son utilizados de acuerdo con las especificaciones de cada uno de los tipos de aislamientos.	
	c) Las precauciones de vía aérea, de gotas y de contacto son aplicadas de acuerdo con las especificaciones vigentes de cada una.	
	d) Los desechos son manejados y clasificados según las normas de manejo seguro vigentes de los desechos.	
	e) Las intervenciones delegadas son manejadas de acuerdo con los tipos de lesión, las soluciones y los materiales a utilizar.	
	f) Los signos y síntomas de alteración de las heridas son identificados, registrados e informados oportunamente a la persona competente.	
	g) La participación en las actividades programadas de vigilancia en salud pública de infecciones intrahospitalarias es realizada de acuerdo con las normas institucionales.	
	h) Los principios de técnica aséptica y medidas de bioseguridad son aplicados en el proceso de lavado, desinfección y esterilización de instrumental.	

Auxiliar de servicios farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

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

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Precauciones:	- Estándar o habitual PS. - Protocolos basados en la transmisión. - Basadas en la transmisión PBT.	Conocimiento Prueba oral y escrita sobre: - Precauciones de asepsia. - Proceso de infección. Producto - Registros sobre formas establecidas en el control de infecciones y las enfermedades de notificación obligatoria. Desempeño Observación de: - Lavado de manos. - Aplicación de técnica aséptica en el manejo de material. - Aplicación y cumplimiento de 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:	- Limpias. - Contaminadas.	
Residuos:	- Biológicos. - Infecciosos. - No Infecciosos.	
Escenarios:	- Institucional - Domiciliaria.	



Auxiliar de servicios farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

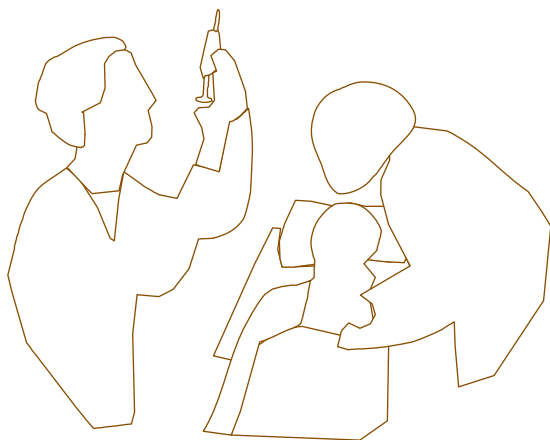
Nombre de la norma de competencia	Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias.
Elemento 2	Efectuar procedimientos especializados de limpieza, sanitización y desinfección en equipos y artículos según manuales estandarizados de la empresa.

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) Las partes y piezas de los equipos son removidas y ensambladas en forma cuidadosa durante el proceso de limpieza, siguiendo las instrucciones del manual de funcionamiento.	La persona conoce y comprende: 1. La suciedad en relación con el tipo de equipo-artículo a limpiar (b, c, f). 2. Lectura e interpretación de los manuales de funcionamiento de los equipos-artículos (a, b, c, d, e). 3. Normas de bioseguridad y manejo del riesgo biológico (a-f). 4. Productos químicos y su compatibilidad con las características del equipo-artículo (c, d, e). 5. Clasificación de equipos-artículos y equipos según superficies y especialidad (a, b, c). 6. Importancia de la aplicación de buenas prácticas de manufactura (a-f). 7. El valor de la pulcritud y meticulosidad en el desempeño humano (a-f). 8. Identificación de métodos de validación de limpieza y sanitización (químico, físico y microbiológico) (b). 9. Los métodos de limpieza y sanitización (manual, mecánico y automatizado) en relación con el diseño del equipo-artículo (a-f). 10. Fases para limpieza y sanitización de equipos-artículos (inspección, enjuague inicial, lavado químico, enjuague, secado y lubricación) (a-f). 11. Registros de las actividades de limpieza, sanitización y desinfección de equipos y artículos (c, d, f).
	b) El funcionamiento y limpieza de los equipos es verificado después del proceso de limpieza, sanitización y desinfección.	
	c) Los métodos de limpieza, sanitización y desinfección en equipos y artículos son realizados según tipo de suciedad.	
	d) La pulcritud es reflejada en la calidad del trabajo realizado.	
	e) Las manchas de equipos y artículos son removidas según manual de funcionamiento.	
	f) Los registros de las actividades de limpieza, sanitización y desinfección son diligenciados en formatos establecidos.	

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:	- Química - Física	Conocimiento - Respuestas escritas a un test sobre características de las superficies de equipos y artículos en relación con productos químicos a usar. - Respuesta verbal a un caso sobre importancia de barreras de protección personal. Producto - Inspección visual de un equipo o artículo verificado ante procedimiento estándar. Desempeño - Resultados de dos limpiezas de diferentes superficies en equipos o artículos.
Tipos de equipos-artículos:	- Farmacéuticos - Alimentarios - Medicoquirúrgicos	
Métodos de limpieza y sanitización:	- Manual - Mecánico - Automatizado	



Auxiliar de servicios farmacéuticos	Nivel C
Nombre de la norma de competencia: Dispensar medicamentos y elementos con base en las disposiciones legales vigentes Código: 20332820230404	
Elementos:	1. Efectuar la entrega de los medicamentos de acuerdo con la prescripción médica, órdenes de pedido de los servicios de salud y disposiciones legales 2. Mantener actualizado el sistema de información y registro de la farmacia y droguería.

Auxiliar de servicios farmacéuticos	Nivel C
Nombre de la norma de competencia	Dispensar medicamentos y elementos con base en las disposiciones legales vigentes.
Elemento 1	Efectuar la entrega de los medicamentos de acuerdo con la prescripción médica, órdenes de pedido de los servicios de salud y disposiciones legales.

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) Los requerimientos de la prescripción médica son verificados de acuerdo con la normatividad vigente.	1. Requisitos legales de funcionamiento de la farmacia y droguería (a - 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. Normatividad sobre dispensación de medicamentos (a, b, c, d).
	c) Los medicamentos y elementos son entregados conforme con los requisitos, verificación de prescripción y forma farmacéutica, de manera oportuna.	3. Principios de ética aplicados a las ventas de medicamentos (a - e).
	d) Las recomendaciones de uso del medicamento son suministradas 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 y preservación establecidas en	5. Normatividad 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 unidades 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 unidades (g).

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:	- Farmacia - Droguería	Conocimiento Prueba oral o escrita sobre: - Normatividad sobre funcionamiento de una farmacia y droguería. - Terminología Formas farmacéuticas y grupos terapéuticos de caso argumentado. - Aseguramiento. Producto - Control al azar de los libros de registro de tres meses hacía atrás. - Disposición y organización de los medicamentos. Desempeño - Dispensación de tres prescripciones médicas.



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 y los medicamentos de control son registrados de acuerdo con la frecuencia respectiva.	1. Libros de uso obligatorio (a - d). 2. Normatividad para el diligenciamiento de cada uno (a- d).
	b) Los libros de uso obligatorio son provistos y diligenciados conforme a la ley.	3. Calidad y ética del registro (a - d).
	c) Los libros obligatorios son custodiados de acuerdo con la normatividad vigente.	4. Terminología. Nombre genérico, comercial (c).
	d) El sistema operativo de información de la farmacia y droguería es manejado de acuerdo con el manual de productos.	5. Grupo terapéutico de medicamentos (c, d). 6. Manejo de base de datos. Kárdex de medicamentos (d). 7. Manual operativo del sistema de información (d).

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo:	- Farmacia - Droguería	Conocimiento Prueba oral o escrita sobre - Normativa y manejo de libros de registro obligatorios. Producto - Libro de control diario de medicamentos. - Petitorio actualizado. Desempeño - Manejo. - Ingreso. - Egreso medicamento.

Auxiliar de servicios farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la norma de competencia: Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes Código: 20332810100304	
Elementos:	1. Alistar los medicamentos e inmunobiológicos según delegación, teniendo en cuenta los principios de asepsia y normas técnicas. 2. Aplicar los medicamentos según delegación y de acuerdo con la prescripción médica y condición del usuario. 3. Vigilar la acción farmacéutica y reacciones adversas de los medicamentos e inmunobiológicos administrados de acuerdo con el medicamento y sensibilidad de la persona.

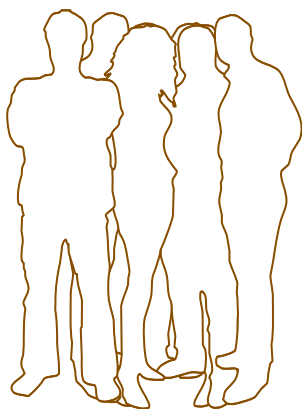


Auxiliar de servicios farmacéuticos		Nivel C
Nombre de la norma de competencia	Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes.	
Elemento 1	Alistar los medicamentos e inmunobiológicos según delegación, teniendo en cuenta los principios de asepsia y normas técnicas.	

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) Los medicamentos son seleccionados del sitio de almacenamiento en relación con los horarios establecidos por Comité de farmacia y terapéutica.	1. Medicamentos: origen, absorción y eliminación (a). - Formas farmacéuticas: líquidos tópicos, sólidos. - Precauciones de administración. - Riesgos en la manipulación. - Control legal de medicamentos de control especial. - Horarios, siglas nacionales e internacionales de horarios, normas institucionales. 2. Principios de asepsia (b, c, d, e). - Normas de control y seguridad de los medicamentos. - Clasificación de los medicamentos. 3. Medidas de peso, volumen y capacidad (c, d). - Conversión de medidas, regla de tres, cuatro operaciones básicas, relación peso-volumen. - Formas farmacéuticas que no se pueden fraccionar (liberación retardada y cubierta entérica). - Prueba de sensibilidad. - Instrumentos y materiales. - Jeringas de diferentes capacidades, agujas, cucharas, goteros. - Precauciones, prevenciones. 4. Conceptos básicos de estabilidad, compatibilidad, interacción de medicamentos, precauciones, técnicas de envasado (d, e). 5. Medidas de bioseguridad, normas de manejo de residuos (d, e). 6. Sistema de distribución y registro de medicamentos (f, g, k). 7. Tarjeta de medicamentos, kárdex, otros 8. Sistema de control del medicamento (g). 9. Normas de conservación, almacenamiento y transporte de biológicos (PAI) (j).
	b) Los medicamentos son transportados de acuerdo con los principios de técnica aséptica, control y seguridad.	
	c) La dosis del medicamento es alistada, de acuerdo con la dosis prescrita y con protocolos establecidos.	
	d) Los medicamentos son reconstituidos teniendo en cuenta la estabilidad, compatibilidad de las sustancias, la interacción de los medicamentos y la técnica aséptica referenciada por el sistema farmacéutico.	
	e) Los elementos de envasado, preparación y administración son alistados y desechados de acuerdo con los medicamentos a preparar y los protocolos de manejo de residuos.	
	f) La identificación de los medicamentos es verificada de acuerdo con la información en la etiqueta, tarjetas de medicamentos, kárdex o prescripción médica y el sistema de distribución y registro.	
	g) Los medicamentos no usados son manejados según normas de uso y manejo de medicamentos.	
	h) Las condiciones físicas y de asepsia del sitio cumplen con los principios de bioseguridad.	
	i) La solicitud de los medicamentos e inmunobiológicos es realizada en los formatos y horarios establecidos.	
	j) La red de frío de los inmunobiológicos es verificada de acuerdo con el manual de procedimientos de conservación, almacenamiento y transporte de vacunas.	
	k) El inventario de inmunobiológicos y medicamentos es verificado de acuerdo con criterios de rotación según fecha de vencimiento.	

Auxiliar de servicios farmacéuticos		Nivel C
Nombre de la norma de competencia	Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes.	
Elemento 1	Alistar los medicamentos e inmunobiológicos según delegación, teniendo en cuenta los principios de asepsia y normas técnicas.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Servicios:	- Servicios ambulatorios. - Hospitalización y unidades quirúrgicas. - Atención domiciliaria. - Droguería. - Farmacia hospitalaria. - Servicios de vacunación intra y extramurales. - Áreas de emergencias y desastres.	Conocimiento Prueba oral o escrita sobre: - Formas farmacéuticas. - Ejercicios de unidades de medidas y diluciones, cálculo de dosis. - Manifestación física de alteración de medicamentos. Producto - Identificación con el nombre de la persona y el medicamento, la dosis, fecha y hora de preparación. - Ejercicios de diluciones. Desempeño - 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.

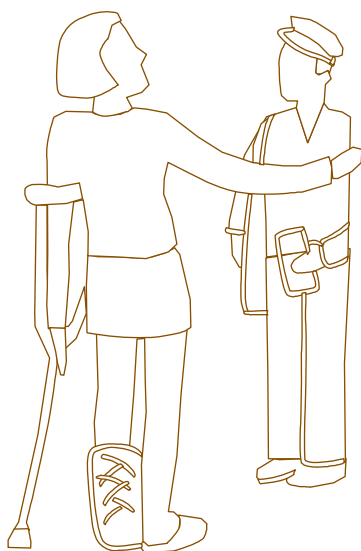


Nombre de la norma de competencia	Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes.
Elemento 2	Aplicar los medicamentos según delegación y de acuerdo con la prescripción médica y condición del usuario.

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 cumplen 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.	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 (f).
	h) La vacuna es aplicada teniendo en cuenta las normas de PAI vigentes.	8. Formularios y formas internas de solicitud y reintegro de medicamentos (f).
		9. Normas PAI para la administración de inmunobiológicos (a, b, h).
		10. Guías técnicas para la administración de inmunobiológicos (PAI) (h).

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:	- Servicios ambulatorios. - Hospitalización y unidades quirúrgicas. - Atención domiciliaria. - Droguería. - Farmacia hospitalaria. - Servicios de vacunación intra y extramurales. - Áreas de emergencias y desastres.	Conocimiento Prueba oral o escrita sobre: - Vías de administración, sitio, precauciones y contraindicaciones, velocidad de administración, compatibilidad del medicamento, bioseguridad, soluciones, cuidados de enfermería, normas de registro. Producto - Diligenciamiento correcto en el registro de la administración de medicamentos. - Carné de inmunobiológicos diligenciados (3). Desempeño Simulación de: - Aplicación de medicamento por diferentes vías (tres veces). - Administración de inmunobiológicos BCG (dos veces). - Información y educación al usuario sobre los cuidados de inmunobiológicos.



Auxiliar de servicios farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

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

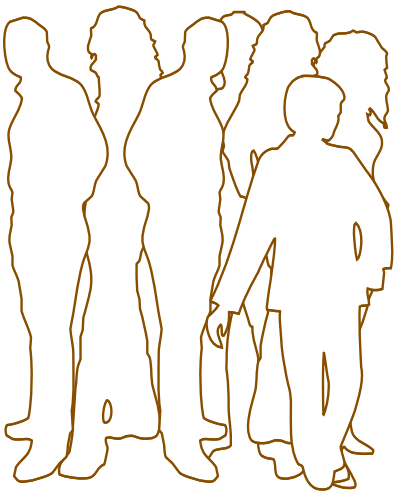
Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) La acción terapéutica del medicamento es verificada de acuerdo con el objetivo terapéutico propuesto.	1. Indicaciones farmacológicas de los grupos terapéuticos por sistemas y ciclo vital (a, b, c).
	b) Los signos, síntomas y reacciones adversas son observados, identificados, registrados e informados oportunamente al jefe inmediato.	2. Reacciones adversas generales (b, c). - 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 establecidas en la norma.	4. Principios éticos y normas legales relacionados 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 del 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 carnés vigentes (i).
	i) Los registros diarios de vacuna y carné son diligenciados conforme el manual de normas vigentes.	

Auxiliar de servicios farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

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

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Servicios:	- Servicios ambulatorios. - Hospitalización y unidades quirúrgicas. - Atención domiciliaria. - Droguería. - Farmacia hospitalaria. - Servicios de vacunación intra y extramurales. - Áreas de emergencias y desastres.	Conocimiento Prueba oral y escrita sobre: - La acción terapéutica, riesgos y reacciones adversas de grupos de medicamentos de uso más frecuente por sistemas y grupo etáreo. - Relación de medicamentos con su antídoto correspondiente. - Estudio de casos sobre situaciones clínicas de grupos terapéuticos de uso frecuente. Producto Verificación de registros clínicos sobre: - Reacciones a los medicamentos. - Inventario y devolución de medicamentos. - Notificación de las reacciones del paciente a medicamentos o vacunas. Desempeño Observación sobre : - La vigilancia en la administración y mantenimiento de medicamentos y control de inmunobiológicos. - La orientación sobre reacciones pos vacunales.

Auxiliar de servicios farmacéuticos		Nivel C
Nombre de la norma de competencia: Atender a personas en caso de accidente y enfermedad súbita de acuerdo con protocolos de atención de primer respondiente Código: 20332810220404		
Elementos:	1. Orientar al usuario acerca de los servicios de salud disponibles en su localidad. 2. Aplicar cuidados de primer respondiente a los usuarios en caso de accidente y enfermedad súbita de acuerdo con el evento y normatividad vigente.	



Auxiliar de servicios farmacéuticos		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	Orientar al usuario acerca de los servicios de salud disponibles en su localidad.	

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
352.1	a) Los deberes y derechos de salud de las personas son informados de acuerdo con las necesidades del usuario y el SGSSS.	1. SGSSS. Planes de beneficios POS, POS-S, 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:	- Farmacia - Droguería	Conocimiento Prueba oral o escrita sobre: - Deberes y derechos en salud. - Planes de beneficio que cubren las necesidades. - Entidades IPS públicas y privadas de su localidad. Producto - 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: - Orientación a usuarios sobre servicios y horarios de una entidad de salud de su localidad (tres veces).

Auxiliar de servicios farmacéuticos		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 accidente y enfermedad súbita de acuerdo con el evento y normatividad 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 - 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).
	c) Las prioridades de atención son establecidas de acuerdo con las lesiones sospechadas, la estabilidad de los signos vitales y el mecanismo del evento.	3. Toma de signos vitales: equipo, precauciones, cifras normales (c).
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.	4. Cómo movilizar y transportar a los heridos y lesionados (c, d).
374.4 371.15	e) La persona es inmovilizada y transportada de acuerdo con los principios de ergonomía y seguridad.	5. Soporte vital básico (c, d).
	f) Los usuarios en expulsivo, quemados, intoxicados y con enfermedad súbita son atendidos de acuerdo con protocolos de primer respondiente.	6. Atención inicial en : - Quemaduras - Parto en emergencia - Intoxicaciones - Cuerpo extraño (f, g) - Convulsiones
	g) La persona es remitida a la entidad de salud competente.	7. Red pública de urgencias (e, g).
		8. Normas de bioseguridad y técnica aséptica (d).
		9. Cadena de custodia. Concepto básico (c, d).
		10. Responsabilidad legal (c, d).
		11. Movilización, inmovilización y transporte de heridos.

Auxiliar de servicios farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la norma de competencia	Recibir y despachar medicamentos o elementos según requisitos exigidos..
Elemento 1	Verificar los ingresos y egresos de los medicamentos de acuerdo con las instrucciones señaladas por la entidad.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo de producto	- Medicamentos - Elementos	Conocimiento - Pruebas sobre manejo de las técnicas de verificación de los medicamentos y elementos. Producto - Entrega de medicamentos y elementos verificados según entradas y salidas. Desempeño - Por observación: proceso de verificación de las entradas y salidas de los objetos.



Auxiliar de servicios farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la norma de competencia	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 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. Más del _____% de los pacientes graves en el servicio de urgencias son estabilizados en _____ (período de tiempo) después de su ingreso a la institución.
374.36	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.

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

Auxiliar de servicios farmacéuticos	Nivel C
Nombre de la norma de competencia: Recibir y despachar medicamentos o elementos según requisitos exigidos Código: 20332810240304	
Elementos:	1. Verificar los ingresos y egresos de los medicamentos de acuerdo con las instrucciones señaladas por la entidad. 2. Alistar los medicamentos o elementos para las diferentes áreas o unidades del negocio según solicitud o pedido. 3. Realizar devoluciones de los medicamentos y elementos que no cumplen con los requisitos exigidos.

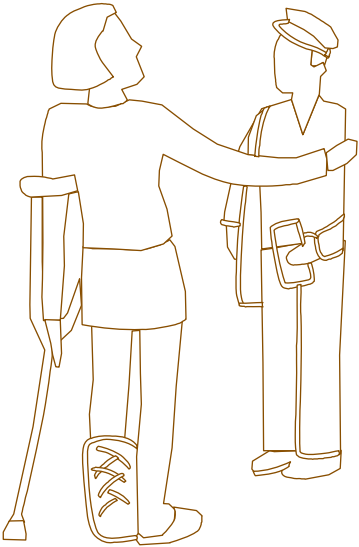
Auxiliar de servicios farmacéuticos	Nivel C
Nombre de la norma de competencia	Recibir y despachar medicamentos o elementos según requisitos exigidos.
Elemento 1	Verificar los ingresos y egresos de los medicamentos de acuerdo con las instrucciones señaladas por la entidad.

Tareas	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: 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. Trámite 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 vs. 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 con la programación establecida por la	
411.1	d) Los reportes de las inconsistencias presentadas en el recibo y entrega de medicamentos y elementos es informada en los instrumentos señalados por la	
	e) Los medicamentos y elementos recibidos son rotulados o etiquetados según instrucciones establecidas por la organización a nivel	
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	
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.	

Auxiliar de servicios farmacéuticos	Nivel C
-------------------------------------	---------

Nombre de la norma de competencia	Recibir y despachar medicamentos o elementos según requisitos exigidos..
Elemento 1	Verificar los ingresos y egresos de los medicamentos de acuerdo con las instrucciones señaladas por la entidad.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo de producto	- Medicamentos - Elementos	Conocimiento - Pruebas sobre manejo de las técnicas de verificación de los medicamentos y elementos. Producto - Entrega de medicamentos y elementos verificados según entradas y salidas. Desempeño - Por observación: proceso de verificación de las entradas y salidas de los objetos.



Auxiliar de servicios farmacéuticos		Nivel C
Nombre de la norma de competencia	Recibir y despachar medicamentos o elementos según requisitos exigidos.	
Elemento 2	Alistar los medicamentos 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 con la localización, codificación, categorías y normas de seguridad industrial.	1. Estándares de calidad de los objetos (a, e, f). 2. Trámites y procesos de devolución (d).
111.23	b) Los medicamentos y objetos son alistados teniendo en cuenta el grado de contaminación, características y naturaleza.	
411.7 412.8 441.3	c) Los pedidos son revisados a fin de que correspondan con la documentación que los ampara para su entrega.	
461.3	d) La información de los medicamentos y elementos alistados son registrados en el instrumento señalado por la organización.	
412.1	e) El pedido es colocado en el lugar y tiempo establecidos.	
441.1	f) Los medicamentos y elementos son alistados teniendo en cuenta las unidades de	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Formas de preparación de los pedidos:	- Manual. - Automatizada. - Semiautomatizada.	Conocimiento - Diferenciar las formas de alistar los pedidos de acuerdo con los tipos de productos. Producto - Entrega de los objetos armados según la clasificación de los pedidos. Desempeño - Observación directa sobre formas de alistar los pedidos.

Auxiliar de servicios farmacéuticos		Nivel C
Nombre de la norma de competencia	Recibir y despachar medicamentos o elementos según requisitos exigidos.	
Elemento 3	Realizar devoluciones de los medicamentos y elementos que no cumplen con los requisitos exigidos.	

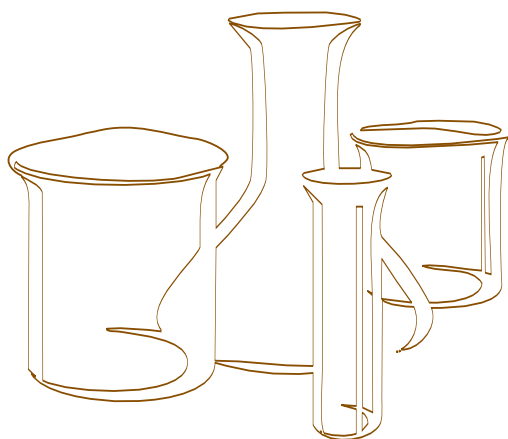
Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) Las devoluciones de los medicamentos y elementos que no cumplen con los requisitos establecidos entre las partes son tramitados en un periodo de tiempo determinado.	1. Orden de compra o pedido (a).
	b) Los medicamentos y elementos devueltos son verificados y descargados del sistema.	2. Herramientas básicas y de sistemas (b).
	c) Los medicamentos y elementos que no cumplen las especificaciones de calidad son devueltos al área o proceso respectivo.	3. Estándares de calidad de los objetos (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.	4. Requisiciones o solicitudes de objetos (c).
	e) Las devoluciones son realizadas de acuerdo con los procesos y trámites establecidos.	5. Trámites y procesos de devolución (c).
		6. Acuerdos comerciales entre clientes y proveedores (c).
		7. Operaciones básicas en matemáticas (b).
		8. Política de servicio al cliente (d).

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo de devolución:	- Nacional - Internacional	Conocimiento - Prueba escrita sobre el proceso para realizar una devolución. Producto - Revisión de los pedidos a ser devueltos. Desempeño - Por observación del proceso de las devoluciones de los objetos.

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 inventariado. 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 están satisfechas con el pedido entregado.
451.1.1	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.



Auxiliar de servicios farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la norma de competencia:

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

Código: 20662810250304

Elementos:	1. Presentar a los clientes las características, beneficios y usos de los productos o servicios según el manual del fabricante. 2. Cerrar la venta de productos y servicios conforme con las políticas de ventas y términos de negociación. 3. Acordar términos de negociación y condiciones comerciales según objetivos, estrategias y legislación comercial.
-------------------	--

Auxiliar de servicios farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

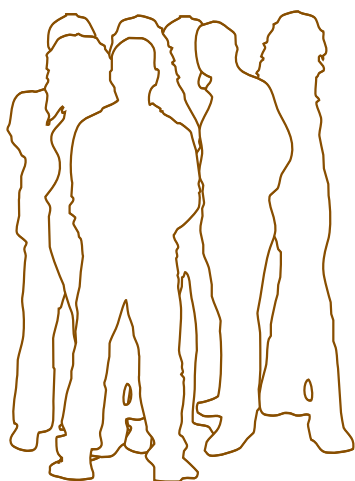
Nombre de la norma de competencia	Negociar productos y servicios según condiciones del mercado y políticas de la empresa.
Elemento 1	Presentar a los clientes las características, beneficios y usos de los productos o servicios según el manual del fabricante.

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) Las presentaciones de productos y servicios son apoyadas en el uso de programas y navegadores que incluyen gráficos, animaciones, ventajas de productos o servicios, comparaciones de precios y	1. Manual de productos: características, beneficios, ventajas y objetivos (a). 2. Manual del fabricante (a).
	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.	3. Certificado de proveedores sobre el conocimiento del producto (d). 4. Demostraciones del producto (b). 5. Distribución de muestras, degustaciones (b).
	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	6. Check list sobre la idea del producto o servicio (e). 7. Norma ISO 9000, Norma ISO 14000 (c, d).
	d) El conocimiento del producto a presentar es respaldado y certificado por el productor.	8. Estándares especiales HACCP, CE, ECO, label (c, d).
	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.	

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:	- Industrial - Consumo y servicios	Conocimiento - Prueba escrita sobre los factores que se deben tener en cuenta a la hora de presentar un producto o servicio. Producto - Validación del conocimiento del producto mediante certificación del productor. Desempeño - Evaluar la metodología utilizada en la preparación de una presentación de producto.
Formas de presentación:	- Personal - Telefónica y virtual	



Auxiliar de servicios farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la norma de competencia	Negociar productos y servicios según condiciones del mercado y políticas de la empresa.
Elemento 2	Cerrar la venta de productos y servicios conforme con 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: 1. La venta (a). 2. Factores que intervienen en la venta (a). 3. Técnicas de venta (a, n). 4. Fases de la venta: aproximación, escucha activa, argumentación, objetivos, factores clave, objeciones, técnicas de resolución, técnicas de persuasión y el cierre (a, n, q). 5. Habilidades para hablar en público (a). 6. La comunicación: verbal y no verbal (a). 7. Barreras en la comunicación (a, q). 8. Proceso de negociación (a). 9. Acertividad en la negociación (a, q). 10. Herramientas y material de apoyo en la negociación (a, l, q). 11. Estilos en la negociación (a). 12. Navegadores de Internet (a). 13. Características y beneficios de los productos y servicios (a). 14. Inglés comercial (a). 15. Sistemas de ventas: por áreas geográficas, por productos, por clientes y mixtas (b). 16. Técnicas de prospectación (a). 17. Técnicas de acercamiento y cuestionamiento (a, o). 18. Manejo de respuesta / Reacciones de los clientes (a). 19. La postvisita (a). 20. Las técnicas de cierre de ventas: AIDA, SPIN (a, n, o).
	b) Las negociaciones nacionales e internacionales son cerradas aplicando las técnicas de ventas y negociación.	
	c) La información a clientes sobre existencias, fecha de entrega, calidades y cantidades disponibles, es entregada a través del sistema de comunicación establecido.	
	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 ISP, 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 catálogo.	
	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	
	j) Las objeciones son escuchadas sin interrupción y convertidas en adecuadas técnicas de preguntas y respuestas.	
	k) Los instrumentos de carácter legal o contractual internacional que proveen la solución a los diversos negocios internacionales, los sujetos protagonistas y los conceptos básicos son identificados.	

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	l) La negociación de productos y servicios está soportada en la identificación de motivaciones, intereses y objetivos de las partes con el apoyo de las herramientas y manuales.	
	m) Las situaciones embarazosas o de alto riesgo diferentes a las generadas por venta son manejadas con alto nivel de profesionalismo y madurez.	
	n) El cierre es logrado con la participación activa del cliente que verdaderamente desee comprar por convicción propia, luego del asesoramiento recibido en relación con el producto o servicio a través de la aplicación de las etapas y técnicas de venta.	
	o) La estrategia de negociación utilizada logra despertar el interés en el producto o servicio, reconocer la existencia de necesidades o problemas, aceptar los beneficios argumentados y tomar y ejecutar la decisión de compra.	
	p) A través de las acciones de prospecting se contacta personalmente y califica a cada una de las personas que poseen el perfil y condiciones para convertirlos en clientes.	
	q) El cierre de la venta depende de la efectividad de la presentación, el conocimiento de lo que piensa y siente el cliente y la capacidad del vendedor de escuchar, ser sincero, positivo y actuar con seguridad.	

Auxiliar de servicios farmacéuticos		Nivel C
Nombre de la norma de competencia	Negociar productos y servicios según condiciones del mercado y políticas de la empresa	
Elemento 2	Cerrar la venta de productos y servicios conforme con las políticas de ventas y términos de negociación	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Formas de preparación de los pedidos:	- Manual. - Automatizada. - Semiautomatizada.	Conocimiento - Por escrito: Describir el procedimiento para negociar la oferta de un producto o servicio en un mercado específico. - Mediante clínicas de ventas evaluar actitudes, aptitudes y técnicas de ventas. Producto - Revisión de reportes de informes de ventas. Desempeño - Evaluar los resultados frente a los indicadores establecidos para medir la gestión de ventas. - Evaluar la forma en que maneja un auditorio.
Equipos de extracción:	- Manual. - Automatizada. - Semiautomatizada.	
Naturaleza de los objetos:	- Perecedera. - Frágil. - Peligrosa. - Dimensional. - Pesos especiales.	

Auxiliar de servicios farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la norma de competencia	Negociar productos y servicios según condiciones del mercado y políticas de la empresa.
Elemento 3	Acordar términos de negociación y condiciones comerciales según objetivos, estrategias y legislación comercial.

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) Los términos de negociación son fijados de acuerdo con las políticas y parámetros establecidos por la organización, la legislación general, el marco legal de derechos y obligaciones mínimas de cada parte.	1. Aspectos legales de la negociación: nacionales e internacionales (a, c, d, e, f). 2. Relaciones entre fabricantes y distribuidores: <i>trade marketing</i> (b, c, d). 3. Elementos de un contrato comercial (b, d, e).
	b) Los contratos de coordinación y cooperación entre los diversos actores son definidos de acuerdo con las estrategias para cobertura del mercado.	4. Aspectos éticos en la negociación (a, f). 5. Idiomas: inglés técnico (a, b, c, d, e, f). 6. Pólizas de cumplimiento (d, f). 7. Tipos de contratos (b, d, e, f).
	c) Los acuerdos entre productores, proveedores, distribuidores y clientes son planteados con base en los niveles de responsabilidad en cuanto a volumen de ventas, clientes, territorios, formas de entrega, traslados, costos y precios de los productos y servicios.	8. Relaciones humanas (b, c). 9. Clases de negociación (g). 10. Tipos de acuerdos comerciales: concesión, franquicia, en depósito, a término fijo, comisión (c, f).
	d) Los términos de negociación son establecidos considerando las condiciones de pago, los descuentos, las garantías, las restricciones de ventas y los niveles de riesgo en cuanto a dónde y cómo se comprarán y venderán los productos o servicios.	11. Sociedades de intermediación (e). 12. Formas de pago y plazos nacionales e internacionales (d, e, g, h). 13. Mercado cambiario y de divisas (c, d, i). 14. Tasas internacionales: libor, prime rate, spread (c, d, e, f, g, i).
	e) Los términos de negociación en contratos de intermediación son fijados considerando sistemas de distribución, pedidos mínimos, precios del productor y distribuidor, formas de pago, márgenes mayorista/minorista y remuneración de los intermediarios.	15. Normas cambiarias y de comercio internacional (h). 16. Costos financieros: tasas de interés, depreciación monetaria, inflación, revaluación, tasas de cambio (c). 17. Cartas de crédito (d, e, g).
	f) Los acuerdos de la negociación son establecidos con base en los aspectos legales y éticos que rigen los contratos nacionales e internacionales.	18. Gastos de envío: normas, reglamentaciones, derechos arancelarios, impuestos y seguros (i). 19. Manual de envíos internacionales (i). 20. INCOTERMS (g, h, 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.	21. Condiciones de despacho de los productos (g, i). 22. Contrato de compraventa internacional entre vendedor y comprador (g, h).

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	h) 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.	
	i) 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 costos adicionales contenidos en el manual de envíos internacionales.	

Auxiliar de servicios farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la norma de competencia	Negociar productos y servicios según condiciones del mercado y políticas de la empresa.
Elemento 3	Acordar términos de negociación y condiciones comerciales según objetivos, estrategias y legislación comercial.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Magnitud de la negociación:	- Local. - Nacional. - Internacional.	Conocimiento - Prueba escrita donde enuncie las partes de un contrato. Producto - Revisión del contrato de negociación de acuerdo con los parámetros legales de negociación. Desempeño - Seguimiento en el puesto de trabajo sobre los procedimientos que sigue para fijar los parámetros de negociación.
Sistemas comerciales:	- Mayorista. - Minorista. - Agentes comerciales. - Comisionista. - Corredores. - Clientes.	
Actividad comercial:	- Compra. - Venta. - Alquiler.	
Cobertura del mercado:	- Nacional. - Internacional.	
Tipos de productos:	- Industrial. - Consumo. - Servicios.	
Tipos de acuerdo comercial:	- Concesión. - Franquicia. - En depósito. - A término fijo. - Comisión.	

Auxiliar de servicios farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

Nombre de la norma de competencia: Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo Código: 20332810120304	
Elementos:	1. Mantener el ambiente de trabajo en condiciones de higiene y seguridad acorde con la reglamentación empresarial. 2. Ejecutar prácticas de trabajo seguras, conforme con las normas técnicas y legales establecidas. 3. Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias de acuerdo con las normas técnicas y legales.

Auxiliar de servicios farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

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

Tareas	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 con 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 la normatividad establecida.	6. Inspecciones de las condiciones de trabajo (a, b, c)
	g) La concentración ambiental del agente de riesgo es conocida y se mantiene de acuerdo con los valores límites permisibles establecidos en las normas técnicas.	7. Panorama de factores y agentes de riesgo: definición, objetivos, técnicas (g).
	h) Las acciones de salud ocupacional son propuestas, controladas y evaluadas por el trabajador.	- Mapa de riesgos. - Autorreporte de condiciones de trabajo. 8. Legislación y normas de seguridad y salud ocupacional relacionadas con el proceso productivo (a, b, c, d). 9. Características y normas de seguridad relacionadas con el manejo de equipos, materiales y elementos (c, d). 10. Políticas de la empresa relacionadas con las prácticas seguras de trabajo (g, h). 11. Reglamento de higiene y seguridad de la empresa (h).

Auxiliar de servicios farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

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

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Señalización :	- Preventiva, reglamentaria, informativa y de seguridad	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. 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:	- Órdenes de trabajo, procedimientos operativos normalizados, reglamento de higiene y seguridad, cronograma de actividades de prevención y control de seguridad, normas ISO18001, 14001. Normas legales generales de salud ocupacional y específicas según el proceso productivo.	

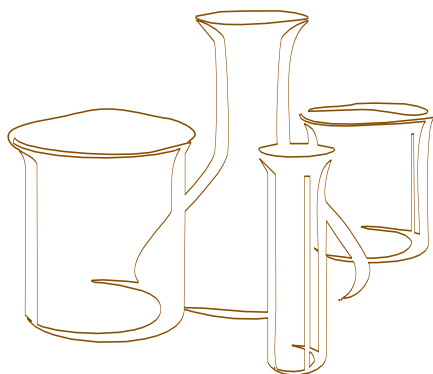


Auxiliar de servicios farmacéuticos		Nivel C
Nombre de la norma de competencia	Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo.	
Elemento 2	Ejecutar prácticas de trabajo seguras conforme con las normas técnicas y legales establecidas.	

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) Las medidas preventivas son aplicadas conforme con 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. 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. 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). 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 - j). 7. Medidas de higiene dentro del área de trabajo establecidas por la empresa (a, b, c, d, f, g). 8. Sistemas de identificación y manejo de materiales peligrosos (c, d). 9. Tipos y naturaleza de documentación y reportes (i, j).
	b) El equipo de protección personal utilizado para las actividades corresponde a los requerimientos establecidos en la reglamentación.	
	c) El equipo de seguridad se utiliza de acuerdo con los procedimientos establecidos en la	
	d) El equipo de protección asignado se conserva de acuerdo con las especificaciones del fabricante.	
	e) La seguridad de equipos y dispositivos es verificada de acuerdo con los parámetros del fabricante y según normas.	
	f) El funcionamiento de dispositivos de seguridad es verificado periódicamente.	
	g) Los dispositivos de seguridad son instalados e inspeccionados.	
	h) Las máquinas y equipos son operados con normas de seguridad.	
	i) El reporte de incidentes y accidentes de trabajo es diligenciado y enviado a las instancias correspondientes oportunamente.	
	j) La documentación relacionada con la afiliación y prestación de servicios de salud se encuentra vigente y disponible.	

Auxiliar 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 con las normas técnicas y legales establecidas.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Documentos:	- Manual de normas y procedimientos de seguridad, Reglamento de higiene y seguridad, fichas toxicológicas de seguridad de productos químicos, cronograma de actividades de prevención y control de seguridad, normas ISO18001, 14001. Normas legales generales de salud ocupacional y específicas según el proceso productivo.	Desempeño - 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 - Revisión y análisis de un reporte con la identificación de factores de riesgo presentes en su medio laboral. Conocimiento - 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.
Equipos:	- Elementos de protección personal y colectiva, según proceso productivo.	



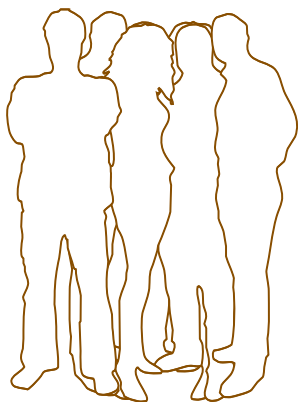
Auxiliar de servicios farmacéuticos		Nivel C
Nombre de la norma de competencia	Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo.	
Elemento 3	Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias de acuerdo con las normas técnicas y legales.	

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.	

Auxiliar de servicios farmacéuticos	Nivel C
-------------------------------------	---------

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

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de emergencia:	- Incendio, inundación, terremoto, derrumbe, fallas eléctricas.	Desempeño: - 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: - Verificación del equipo seleccionado para el uso en la atención de varios tipos de emergencia. Conocimiento: - Prueba oral o escrita para identificar conocimientos sobre su participación en los procedimientos para la prevención y atención de desastres.
Documentos:	- 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:	- Extintores, botiquín de primeros auxilios, equipo para evacuación y rescate.	



E. Auxiliar administrativo en salud

Código: 10332801300104

Auxiliar administrativo en salud	Nivel C
---	----------------

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

Ocupaciones:	- 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.
---------------------	---

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 limitado 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 normatividad 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 normatividad vigente. 2. Afiliar a la población al régimen subsidiado según criterios de libre elección y normatividad vigente.
3. Admitir al usuario en la red de servicios según niveles de atención y normatividad 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 normatividad 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 con 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.

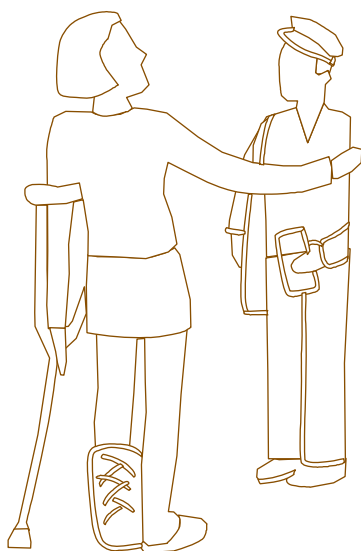
Nombre de la norma de competencia:

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

Código: 20332810010204

Elementos:

1. Aplicar los principios y normatividad 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 con los requerimientos del cliente o usuario.
4. Identificar las necesidades del cliente interno y externo según políticas de mercadeo y segmentación de clientes.



Auxiliar administrativo en salud	Nivel C
---	----------------

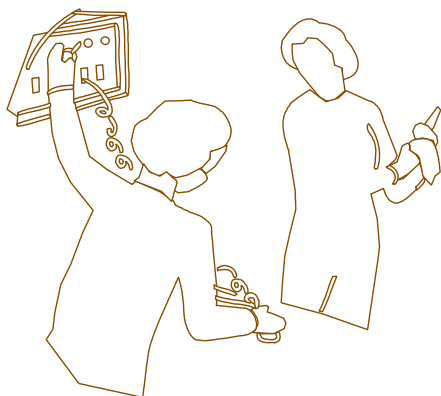
Nombre de la norma de competencia	Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.
Elemento 1	Aplicar los principios y normatividad del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en cada una de las funciones de su desempeño en relación con su disciplina.

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
132.1 132.5 132.10 133.1 322.3 332.12 334.2	a) La información es suministrada al usuario de acuerdo con sus necesidades, tipo de aseguramiento, políticas institucionales y normas del SGSSS, siguiendo el procedimiento establecido.	La persona conoce y comprende: 1. Concepto y clasificación de necesidades de hombre (a, b). 2. Deberes y derechos en salud, consentimiento informado (d, b).
113.35 113.3 113.33 113.51	b) La información suministrada por el usuario es registrada en la base de datos o sistema de información utilizado en la institución siguiendo los requerimientos técnicos y procedimientos establecidos.	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.).
113.11 113.17 114.11 114.14 114.13 113.36 113.39 112.2 114.16	c) Los reportes, informes a sus colegas y superiores inmediatos de los subprocesos en que se desempeña se suministran según procedimientos establecidos y en los formatos requeridos.	5. Normas de garantía de calidad del SGSSS (a, b, c, d.). 6. Manejo de la base de datos institucional (c).
322.2 422.5 333.10 331.3 334.10 362.3 461.1	d) El usuario es orientado acerca de los principios, criterios y requisitos para hacer uso de los servicios de salud en relación con los deberes y derechos en salud.	7. Formatos utilizados en la institución para rendir informes, reportes y actas (c, b). 8. Manejo de diferentes tipos de usuario (d).
322.1 333.5 336.25	e) La respuesta dada al usuario conflictivo es suministrada de acuerdo con sus necesidades identificadas.	
	f) El formato de consentimiento informado es explicado de acuerdo con los servicios y procedimientos solicitados.	

Auxiliar administrativo en salud	Nivel C
---	----------------

Nombre de la norma de competencia	Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.
Elemento 1	Aplicar los principios y normativa del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en cada una de las funciones de su desempeño en relación con su disciplina.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de cliente:	- Interno, externo.	Conocimiento - Prueba oral y escrita para evaluar conocimientos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8. Producto - Dos reportes según subproceso donde se desempeñe, elaborados en los últimos 15 días. Desempeño - La observación directa del proceso de información y orientación al usuario en el Sistema General de Seguridad Social, en tres momentos diferentes de acuerdo con los rangos de aplicación.
Tipos de subprocesos:	- Administrativo o análisis de la situación de salud.	



Auxiliar administrativo en salud		Nivel C
Nombre de la norma de competencia	Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.	
Elemento 2	Interactuar con el cliente interno y externo de acuerdo con la misión, visión y políticas de servicio institucionales.	

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
332.1	a) La función de atención al cliente es reconocida según misión, visión, valores, políticas y principios corporativos.	1. Conocimiento sobre misión, visión, principios corporativos, organización, organigrama y portafolio de servicios (a,b,c,d) 2. Comunicación - Neurolingüística, técnicas, tipo, proceso errores en función de la actividad empresarial y de la optimización del servicio (c). El arte de escuchar y preguntar (a - h). 3. Tipos de clientes, segmentación (c,f). 4. Imagen personal, normas de urbanidad y cortesía (g). 5. Normas técnicas de calidad de producción o servicio (e,h) 6. Sistema de gestión de calidad (b,h) 7. Interpretación de manuales de funcionamiento de equipos (h). 8. Estrategias de fidelización del cliente (a b,c,d) 9. Desarrollo y crecimiento personal (b,c,e,f)
332.7 332.1 336.23 337.4 336.24 336.8	b) La actitud de servicio se evidencia en la interacción con el cliente interno y externo según criterios institucionales de servicio.	
335.4 333.6 453.10	c) La estructura organizacional es conocida y aplicada de acuerdo con la carta organizacional de la entidad.	
211.1	d) Las relaciones interpersonales con el equipo de trabajo se desarrollan con respeto y cortesía de acuerdo con el protocolo de servicio institucional.	
211.8 211.5 332.5 333.2	e) La comunicación con el cliente interno y externo es cálida, precisa y oportuna según los protocolos de servicio.	
	f) La imagen y presentación personal está de acuerdo con los protocolos de servicio.	
412.1 153.7 431.8 433.2 433.3 433.5 433.6 433.7 433.9 433.10 433.11 451.4 452.01	g) Los equipos y elementos de trabajo se utilizan de acuerdo con la capacidad tecnológica de la institución y el manual técnico de los equipos y según normas técnicas.	
412.6 411.6 411.7 451.1 451.2 451.03 451.33 461.4 461.5	h) El área de trabajo y los equipos se organizan de acuerdo con parámetros institucionales por cada turno.	

Auxiliar administrativo en salud	Nivel C
---	----------------

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

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de cliente:	- Interno - Externo	Conocimiento - Prueba escrita u oral para evaluar conocimientos: 1 hasta el 9. Desempeño - Observación directa de la interacción con el usuario en tres momentos diferentes de acuerdo con el rango de aplicación.
Ambientes de trabajo:	- Administrativa - Análisis de la situación de salud.	



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 con los requerimientos de cliente o usuario.

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
133.9 332.3 353.13 336.10 334.6 334.2 334.4	a) La información requerida se ofrece de acuerdo con los protocolos institucionales y el marco legal del producto o servicio.	1. Relaciones interpersonales humanizadas (a - 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 productos 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 reporta 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.	

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 con los requerimientos del cliente o usuario.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo de cliente:	- Interno. - Externo. - Telefónica. - Personal. - Electrónicos.	Conocimiento - Prueba oral o escrita: para evaluar conocimientos del 1 hasta el 8. - Estudio de caso de situaciones reales para brindar información del producto o servicio ofertado. Producto - Tres formatos institucionales diligenciados. Desempeño - Observación de actividades de información al usuario sobre productos y servicios de salud en tres momentos distintos de acuerdo con los rangos de aplicación.
Medios de información:		

Auxiliar administrativo en salud	Nivel C
Nombre de la norma de competencia	Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud.
Elemento 4	Identificar las necesidades del cliente interno y externo según políticas de mercadeo y segmentación de clientes.

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) El contacto con el cliente o usuario se desarrolla en un clima de cordialidad y respeto de acuerdo con protocolo institucional.	1. Teorías sobre servicio al cliente (b, c, d, e, f).
	b) Las necesidades del cliente se confrontan con el portafolio de servicio y la capacidad de respuesta institucional.	2. Tipos, técnicas y herramientas de Mercadeo (a, c, d, e)
352.2 121.9	c) Los métodos para detectar quejas y reclamos en los usuarios son aplicados según protocolos institucionales.	3. Cómo identificar las necesidades del cliente (d, e, f).
	d) La satisfacción del cliente es identificada de acuerdo con la información obtenida por los diferentes métodos.	4. Conocimiento sobre los productos, servicios y apoyos que se ofrecen (b, c).
	e) Los indicadores de satisfacción al cliente son establecidos según metas de mejoramiento.	5. Técnicas para escuchar y preguntar en forma efectiva (b, c, e).
	f) Los clientes son ubicados, clasificados según régimen de acuerdo y sus necesidades y políticas de servicio.	6. Teorías sobre el trabajo en equipo (b - 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 operativo (f, g).
		10. Manejo de base de datos, referenciación competitiva (e).
		11. Mecanismos de participación social y empoderamiento (e).
		12. Normas de participación social (c, d, e).

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de cliente:	- Interno. - Externo.	Conocimiento - Estudio de caso para identificar las necesidades del usuario. - Prueba escrita para evaluar vocabulario técnico y conocimientos del 1 hasta el 12. Producto - Tres reportes o formularios diligenciados de acuerdo con el manual de procedimientos en los últimos 15 días Desempeño - Observación directa en el puesto de trabajo sobre la identificación y satisfacción de necesidades del usuario de acuerdo con el rango de aplicación.
Ambientes de trabajo:	- Administrativo. - Análisis de la situación de salud.	

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	1. Más del _____ % de los informes presentados están listos 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 de tiempo).	
113.17	1. Número de actas por reunión. 2. _____ días se demora en tener actas en limpio.	
113.3	1. Más del _____ % de las variables definidas en la base de datos son actualizadas. 2. Se presentan menos del _____ % de errores en la información ingresada al sistema. 3. La actualización del sistema se realiza dentro de los parámetros de tiempo mínimos y máximos establecidos. 4. Más del _____ % de los formatos son digitados en la base de datos.	
113.33	1. Existe una base de datos donde están todos los proveedores, con términos de contrato, niveles de atención y tarifas. 2. Informe de oferentes de servicios.	
113.35	1. Confiabilidad de la información registrada, oportunidad de actualización.	
113.36	1. El acta es entregada oportunamente. 2. El acta contiene el _____ % de los puntos claves de la reunión. 3. El acta es clara en un _____ %. 4. El acta es concisa en un _____ %. 5. La presentación del acta es buena en un _____ %.	
113.39	1. Más del _____ % de las actividades diarias realizadas se registró en el formato diario de consultas.	
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.	
114.11	1. La elaboración del informe tarda _____ días. 2. Se presenta informe cada _____ días. 3. El informe es claro en un _____ %. 4. El informe es inconciso en un _____ %	
114.13	1. El reporte se genera en _____ días. 2. El envío a sede principal tarda _____ días. 3. El reporte contiene el _____ % de la información necesaria. 4. El reporte es _____ % claro.	
114.14	1. Tiempo que transcurre entre la finalización de la jornada y la entrega de turno. 2. Número de documentos entregados institucionalizados.	
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.	
121.6	1. Revisar más del _____ % de las cuentas médicas. 2. Presentar reporte de hallazgos dentro de los parámetros de tiempo mínimos para realizar auditoría.	

Tarea	Indicador
121.9	- 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	- Número de quejas presentadas. ____% de quejas se resuelven. - Promedio de días para resolver una queja.
132.1	____% 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	- Número de casos recibidos. - El ____% de casos es rechazado. ____ minutos demora la remisión de documentación.
132.5	- Número de remisiones analizadas. - El ____% se autoriza. - El ____% se remite a comité. ____ horas o ____ días que se demora la autorización.
133.1	Adecuada orientación al usuario.
133.9	- 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	- 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	Oportunidad en la reparación de los diferentes daños encontrados.
211.1	- 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	- Coherencia en los pasos del procedimiento. ____% inferior a ____ que no contiene las explicaciones. ____% inferior a ____ de los nuevos empleados que cometen error.
211.8	Nivel de compromiso logrado al finalizar la reunión.
322.1	____% de los pacientes que llega a la institución de acuerdo con las instrucciones brindadas.
322.2	Relación entre el número de pacientes que requieren reubicación en un servicio con el número de pacientes que solicitan los servicios.
322.3	- 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	____% de pacientes con registros incompletos por falta de verificación. - Número de pacientes satisfechos por la explicación dada del procedimiento que debe seguir.
332.1	- 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.
332.12	- Número de citas confirmadas para exámenes - número de exámenes solicitados. - Número de procedimientos no realizados por trámites inadecuados.

Tarea	Indicador
332.3	1. Satisfacción del paciente por el apoyo obtenido por parte del profesional de la salud. 2. Oportunidad de la explicación y el apoyo brindado al paciente.
332.5	1. Satisfacción del paciente por la actitud del profesional de la salud.
332.7	1. Grado de comprensión del estado emocional del paciente. 2. Número de quejas solucionadas respecto al número de quejas presentadas. 3. Satisfacción del paciente para la solución dada a la queja presentada.
332.9	1. Número de pacientes oferta de servicios familiares que se quejan por la falta de información del examen que le van a realizar. 2. Más del ____% de los pacientes colabora en la realización del examen después de una explicación clara y precisa del procedimiento.
333.10	1. Número de pacientes citados a nueva consulta. 2. ____% de pacientes que logra obtener una nueva cita según indicaciones dadas.
333.2	1. ____% de errores cometidos por el acompañante en el manejo del paciente/ número de acompañantes orientados en el procedimiento. 2. Número de acompañantes que se quejan por falta de información/ total de acompañantes.
333.5	1. Número de formatos de consentimientos firmados/ total de historias revisadas en un momento dado.
333.6	1. ____% de pacientes que paga sin dificultad, total de pacientes con orden de egreso.
333.8	1. ____% usuarios que cumple con las normas de la institución. 2. Total de usuarios informados.
334.10	1. Número de fórmulas recepcionadas. 2. Número de instrucciones realizadas.
334.2	1. Número de usuarios con diagnóstico de desnutrición o riesgo/número de usuarios inscritos en plan nacional. 2. Reporte mensual de población valorada. 3. Estado nutricional de usuarios inscritos en los programas, cumplimiento en la entrega de resultados, satisfacción del usuario con la atención en el servicio.
334.4	1. ____% de quejas sobre la atención en el servicio.
334.6	1. Número de personas atendidas en el servicio requerido, total de personas que solicitó orientación.
335.4	1. Número de pacientes remitidos ubicados en otra institución, número de pacientes remitidos.
336.10	1. Oportunidad en la prestación del informe del estado de salud del paciente. 2. No todos los cambios en el estado de salud del paciente son informados en la entrega del turno. 3. Satisfacción del personal que recibe el turno por el informe completo que se presentó.
336.23	1. Más del ____% de los pacientes asignados recibe la dieta adecuada. 2. Menos del ____% de los pacientes no tiene dieta ordenada debido al inoportuno reporte al servicio de nutrición.
336.24	1. Más del ____% de las interconsultas es atendido oportunamente. 2. Más del ____% de los formatos de interconsultas tienen todos los datos del paciente. 3. Menos de ____% de las interconsultas no eran necesarias.
336.25	1. Número de pacientes que no puede continuar el tratamiento por no haber informado oportunamente a la familia sobre la falta de medicamentos.
336.8	1. ____% de pacientes a los que se les tomó las muestras oportunamente. 2. Menos del ____% de las muestras no se tomaron porque no se encontró la solicitud en la historia clínica.

Tarea	Indicador
337.4	- Número de pacientes que son llevados a la puerta, que no presentan inconvenientes. - Número llevados por egreso a la puerta. - Satisfacción del paciente por la actitud del trabajador de la salud.
345.33	- Satisfacción del paciente por la actitud del trabajador de la salud. - Más del ____ % de los electrocardiogramas tomados son de buena calidad. - Cumplimiento del protocolo establecido para toma de electrocardiogramas.
352.2	- Satisfacción expresada por pacientes y familiares por la actitud del trabajador de la salud. - Más del ____ % de los usuarios informados, comprendió el procedimiento, las normas y aclararon dudas sobre la evaluación de los servicios de salud. - Oportunidad de la temática explicada.
353.13	- Más del ____ % de los familiares responsables del paciente conoce el manejo de los elementos de uso personal. - Más del ____ % de los pacientes cuentan con elementos de uso personal.
362.3	Número de citas dadas correctamente en relación con el cumplimiento del paciente.
411.6	- Menos de ____ % de oferta de servicios ítem están mal inventariados. - Menos de ____ % ítem no está incluido en el inventario. - Más del ____ % de las tarjetas de kárdex están actualizadas.
411.7	Se encuentra una relación directa entre la inspección visual de los equipos y suministros con el registro de ellos en el kárdex.
412.1	No se encuentran errores en el almacenamiento de los suministros.
412.6	- Cantidad utilizada/ cantidad asignada. - Papelería disponible según rutina o parámetro institucional.
422.5	La revisión del estado de las luces se hace ____ veces en (semanas, meses, años) para mantenerlas funcionando bien.
431.8	- Más del ____ % de los elementos utilizados y los suministros son registrados en el inventario. - Menos del ____ % de los suministros, materiales e instrumentos utilizados son clasificados inadecuadamente.
433.10	Más del ____ % de los equipos reparados funcionan adecuadamente después de la reparación.
433.11	- Menos del ____ % de los equipos de la institución no se revisó y sufrió daños después de ____ (período de tiempo) de uso. - La priorización de mantenimiento preventivo de los equipos fue bien hecha el ____ % de las veces del año.
433.2	- Inspección rigurosa en la cual se detectó el ____ % de los daños en las instalaciones físicas. - Menos del ____ % de los daños no se registraron, por tanto, no se solicitó mantenimiento.
433.3	- Menos del ____ % de los datos de chequeo del equipo no son registrados. - Menos del ____ % de los equipos no tienen hoja de vida.
433.5	- Minuciosidad en la inspección de los equipos. - Solicitud de reparación no corresponde a la necesidad real del equipo.
433.6	- Más del ____ % de los lugares deteriorados fueron reportados en el informe. - Satisfacción por la priorización hecha de las necesidades. - Descripción exacta de los daños en las instalaciones.
433.7	- Más del ____ % de los equipos revisados no justificó la reparación. - Menos del ____ % de los equipos con funcionamiento no fue revisado totalmente para solicitar reparación. - Oportunidad en la reparación de los equipos.

Tarea	Indicador
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 están 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.

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						



Auxiliar administrativo en salud	Nivel C
---	----------------

Nombre de la norma de competencia:

Afiliar a la población al Sistema General de Seguridad Social en Salud, según normatividad vigente

Código: 20332840020204

Elementos:	1. Afiliar la población al régimen contributivo según normatividad vigente. 2. Afiliar a la población al régimen subsidiado según criterios de libre elección y normatividad vigente.
-------------------	--

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 normatividad 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 - f) 2. Estructura del Sistema General de Seguridad Social en Salud en Colombia (a - f) 3. Teoría de seguros, riesgo y aseguramiento (a - f) 4. Normatividad vigente referente a la afiliación y registro al régimen contributivo (a - f) 5. Deberes y derechos con el aseguramiento al régimen contributivo (a - f) 6. Identificación de los formularios y formas de afiliación (a - f) 7. Conocimientos básicos de informática y software institucional sobre sistema de estimación de ingresos (SEI) (a - f) 8. Planes de beneficio régimen contributivo (d, f) POS -AIU- ECAT- SOAT- PAB. 9. Los conceptos básicos de informática y manejo software institucional sobre sistema de estimación de ingresos (SEI) (a - 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 es informada en relación con ubicación y portafolio de servicios.	

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 normatividad vigente	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de usuarios: Clases de tecnología utilizada:	- Independiente - Dependiente - Manual - Tecnología de información y comunicación (TIC)	Conocimiento: Prueba oral o escrita sobre: - 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: - 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: - 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.

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 normatividad 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 normatividad del régimen subsidiado.	La persona conoce y comprende: 1. Conceptos sobre derechos fundamentales constitucionales y necesidades básicas (a - j). 2. La focalización del gasto social en Colombia (b - j). 3. Sistema de identificación de beneficiarios de programas sociales (Sisbén). 4. Normas vigentes de afiliación al régimen subsidiado (a - 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 - h). 8. Responsabilidades de la ARS (c - j). 9. Planes de beneficios del régimen subsidiado (a). 10. El procedimiento para la utilización de servicios en la red de prestadores de régimen subsidiado (a - j).
	b) La autorización del ente territorial a la ARS es verificada según manual de procedimientos.	
133.7 114.14 114.20	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 establecido 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 reportadas a la Secretaría de Salud o municipios que autorizan los cupos de afiliación.	
	h) La población afiliada es certificada por la Secretaría de Salud a la respectiva ARS elegida.	
113.18 412.5 141.4 113.47 113.35 114.6 114.10 113.13 451.6	i) Los carnés de prestación de servicios son expedidos y entregados a cada uno de los afiliados zonificados por cada ARS y en términos de Ley.	
113.26 131.8 131.13	j) Los reportes de quejas, reclamos y derechos de petición son elaborados de acuerdo con los conceptos emitidos por el experto consultado.	

Auxiliar administrativo en salud		Nivel C
Nombre de la norma de competencia	Afiliar a la población al Sistema General de Seguridad Social en Salud, según normatividad vigente.	
Elemento 2	Afiliar la población al régimen subsidiado según criterios de libre elección y normatividad vigente.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Ambiente de trabajo : Clases de tecnología utilizada:	- ARS - Secretarías locales de salud. - Manual. - Tecnología de información y comunicación (TIC).	Conocimiento: Prueba oral o escrita sobre: - Derechos fundamentales constitucionales y necesidades básicas. - Formas de focalización del gasto social en Colombia. - El SIsbén 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: - Dos formularios de afiliación de beneficiarios del régimen subsidiado debidamente diligenciados. - Cinco carnés expedidos y entregados a los beneficiarios del régimen subsidiado en el tiempo establecido por la Ley. Desempeño: - 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.

Auxiliar administrativo en salud	Nivel C
---	----------------

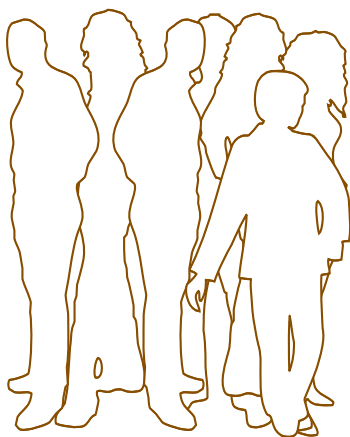
Nombre de la norma de competencia	Afiliar a la población al Sistema General de Seguridad Social en Salud, según normatividad vigente.
--	---

Tarea	Indicador
111.18	1. Número de operativos de interventoría de campo realizados 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 son 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. 2. El ____% de los carnés no pudo ser entregado por diferentes motivos.

Tarea	Indicador
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 o la base de datos. 2. Identifica disponibilidad de cupos.
142.2	1. La información se presta en el 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 son informadas 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 la documentación.
132.7	1. Adecuada generación de la orden de autorización, adecuada orientación al 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 al 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.

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						



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 normatividad vigente**

Código: 20332840030204

Elementos:

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



Auxiliar 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 normatividad 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) 2. Manual de procedimientos administrativos de la institución (a, b, c, d, e, f, g) 3. Red de servicios de salud (a, b, c) 4. Manejo cuotas de recuperación (e) 5. Manejo de información por medio convencional (manuales) (a, b, c, d, e, f, g) 6. RIPS y documentos soportes (f, g) 7. Sistemas de facturación: código de barras (c) 8. Lenguaje técnico (a, b, c, d, e, f, g) 9. Conceptos básico de informática y sistemas (a, b, c, d, e, f, g) 10. Manejo de valores (e) 11. Software de admisión 12. Hoja de censo (h)
114.26 131.20 132.9	b) La comprobación de los derechos contractuales se verifica siguiendo los lineamientos establecidos por tipo de aseguramiento.	
321.2 115.41	c) El usuario se ingresa a la red de servicios según entidad responsable del pago.	
	d) Los portafolios de clientes y servicios son manejados según normatividad institucional.	
121.62 121.20 114.25	e) Los RIPS y documentos soportes son anexados y consolidados a la cuenta de servicios de acuerdo con la red propia y adscrita.	
131.20 132.4 132.6 133.7 333.10 332.5 333.7 333.11 336.24	f) Las órdenes de prestación de servicios se elaboran según normatividad institucional.	
336.23 147.11 336.27 335.3 362.3 461.1	g) El censo de pacientes es realizado en relación con las novedades diarias.	
115.22 115.44 332.5 331.1 334.5 334.7 336.3 336.26 337.2	h) El usuario es instalado en habitación o consulta de acuerdo con la disponibilidad y criterios de servicios.	

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 normatividad vigente.	
Elemento 1	Recepcionar al usuario en la prestación de los servicios en relación con la comprobación de derechos contractuales.	

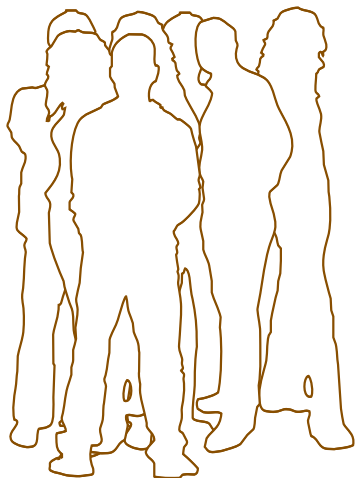
Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo de aseguradora: Entidades:	- Sin seguro. - Con seguro. - Por evento. - EPS. - ARS. - IPS (TIC).	Conocimiento: - Ejercicio de aplicación donde ubica los servicios de salud por niveles de atención. - Análisis de estudio de casos sobre confirmación de derechos en diferentes tipos de aseguramiento. Producto: - Cuenta de servicios con los respectivos documentos soportes - Agendas de profesionales y servicios según normatividad. Desempeño: - 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.



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 normatividad vigente.	
Elemento 2	Identificar el ente pagador de la población según normatividad vigente.	

Tarea	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
114.23	a) La persona es identificada en relación con los grupos de focalización según la normatividad 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) 2. Procedimientos institucionales para encuesta prioritaria (b) 3. Base de datos de vía libre, desplazados, reinsertados, protección de la niñez desamparada (b, c) 4. Normatividad de otros.
132.8 153.30 332.9	b) La persona es remitida a trabajo social en relación con la situación individual para encuesta prioritaria	
321.1 113.15 114.23	c) Los documentos son verificados de acuerdo con el sistema correspondiente según el caso particular (desplazados, vía libre, etc.).	
115.17 114.23	d) Solicitar al ente correspondiente la autorización del servicio en relación con cada caso particular.	
	e) Las autorizaciones son clasificadas y archivadas por tipo de cubrimiento.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Instituciones:	- DABS - Ministerio del Interior - ICBF - Personería Municipal - Defensoría del Pueblo	Conocimiento: - Prueba oral y escrita sobre Sistema General de Seguridad Social en Salud. Producto: - Diagrama de flujo para cada caso. Desempeño: - Habilidad en la formación impartida al usuario.
Entidades:	- EPS - ARS - IPS (TIC)	



Auxiliar administrativo en salud	Nivel C
---	----------------

Nombre de la norma de competencia	Admitir al usuario en la red de servicios de salud según niveles de atención y normatividad 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. Normatividad en apertura, identificación, consecutivo (a). 2. Tipos de registros clínicos (b). 3. Epicrisis (b). 4. Métodos de archivo (e, f). 5. Mecanismos de control para la salida de la historia clínica (e, f). 6. Responsabilidad civil, penal, ética (c). 7. Manuales de procedimiento en historia clínica (a - f). 8. Lenguaje profesional en salud (d). 9. Terminología aplicada (d). 10. Patologías, intervenciones, ayudas diagnósticas (b, c, d). 11. Procedimientos, equipos, insumos, medicamentos, diagnóstico y especialidades (f, d) 12. Base de datos.
114.1 331.2 361.7 362.1 362.2 363.2 365.2 365.3	b) Los documentos de la historia clínica son organizados según las secuencias, normas y tecnología institucional.	
	c) La información y datos de las historias son manejados en forma confidencial, legal y ética.	
	d) El lenguaje técnico de la historia clínica es interpretado según los referentes de terminología médica.	
114.1 366.2 374.92	e) La historia clínica es archivada según manual de procedimiento institucional.	
363.1 366.3 452.2 452.4 132.6	f) Los mecanismos de control son aplicados en la custodia de la historia clínica según manual de procedimiento.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo de registro:	- Identificación. - Especiales. - Anexos.	Conocimiento: - Un conversatorio sobre la normatividad en historia clínica. Producto: - Historia clínica organizada según normatividad. Desempeño: - 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:	- Manual. - Sistematizada.	

Auxiliar administrativo en salud	Nivel C
---	----------------

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

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

Tarea	Indicador
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 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 de 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 historias clínicas revisadas.
366.2	1. ____% de historias clínicas que no se encuentran en el sitio correspondiente dentro del archivador (en un período de tiempo oferta de servicios de ____ historias revisadas). 2. Oportunidad en el uso de la historia clínica si se halla en el sitio correcto.
366.3	1. ____% número de historias clínicas recibidas de estadística/ número de pacientes atendidos. 2. ____% historias clínicas recibidas de estadística/ número de historias clínicas entregadas a estadística.
361.7	1. Oportunidad en la ubicación de los resultados y el aviso médico. 2. Menos del ____% de los resultados de laboratorio son colocados en una historia clínica que no corresponde.
363.2	1. Número de registros corregidos/ total registros incorrectos.
363.1	1. Oportunidad en la atención al paciente por ubicación correcta de la historia clínica en estadística. 2. Más del ____% de las historias clínicas solicitadas, se encuentra en el sitio de consulta antes de ____ (período tiempo) que llegue el paciente. 3. Menos del ____% de las historias no se solicitó por no hacer la revisión adecuada d 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.
121.62	1. Informe trimestral de las actividades y procedimientos de protección específica. 2. Revisión de RIPS

Tarea	Indicador
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	1. 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 al usuario del proceso que continúa. 3. Consignación adecuada de la información requerida para el seguimiento al paciente de alto costo.
133.7	1. Se ubican _____ afiliados al día. 2. Se visita _____ afiliados al día. 3. La visita tarda _____ minutos. 4. Se entrega la información a usuarios en un _____%.

Escalas							
Destrezas							
Datos		Personas		Cosas		Significancia	
Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo
5	1	6	1	4	1	7	0
Habilidades							
Razonamiento	Matemáticas	Lenguaje					
3.05	2.70	2.11					
Responsabilidades							
Opciones	CEP						
2.09	2.98						

Auxiliar administrativo en salud		Nivel C
Nombre de la norma de competencia: Facturar la prestación de los servicios de salud según normatividad y contratación Código: 20332810040204		
Elementos:	1. Liquidar los servicios generados en la atención del usuario según normatividad y contratación. 2. Generar documentos contables para cobrar la prestación del servicio según las condiciones contractuales.	

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 de 1993 (SGSSS)
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 - Cups: clasificación única de procedimientos de salud.
121.7 121.17	c) Los soportes administrativos y técnicos son identificados en cada prestación del servicio.	3. Normas contables (d, e) - Principios básicos.
121.8 121.7 115.31	d) Los procedimientos e intervenciones se liquidan con base en el manual tarifario y normas técnicas.	- 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 de salud.
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.
115.19 115.31	g) Los procedimientos son manejados y cargados por niveles de atención y grupos quirúrgicos.	- Planos corporales y topografía anatómica.
113.28	h) Los software de facturación son manejados según las normas de operación de cada uno.	- Anatomía por sistemas.
	i) El dominio del lenguaje técnico es utilizado según manuales de facturación en salud	- Abreviaturas.
115.3 121.21 123.8	j) La información es registrada de acuerdo con códigos de prestación del servicio.	- Medicamentos.
		6. Terminología aplicada (i) - Patologías. Intervenciones, ayudas diagnósticas.
		- Procedimientos, equipos, insumos, medicamentos, diagnósticos, especialidades.
		7. Glosas (c, d) - Causas
		- Manejo administrativo.
		8. Contratación, convenios y planes (a - g).
		9. Manejo del sistema operacional del aplicativo de facturación (a, b, h, i, j)
		10. Centros de costos por unidades productivas (f)
		11. Operaciones básicas de matemáticas (d).
		12. Código de barras (a, c, h).

Auxiliar administrativo en salud	Nivel C
---	----------------

Nombre de la norma de competencia	Facturar la prestación de los servicios de salud según normatividad y contratación.
Elemento 1	Liquidar los servicios generados en la atención del usuario según normatividad y contratación.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Manuales tarifarios:	- SOAT. - ISS. - Particular.	Conocimiento: - Solución de casos de facturación con argumentación y aplicación de las normas vigentes. - Test para identificar la terminología de las especialidades. Producto: - Liquidar servicios de salud por cada plan de beneficio (POS, POS-S, SOAT, PC, ISS, ECAT, ATEP, PMP). Desempeño: - 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:	- Evento. - Capitación.	
Documentos:	- Clínicos. - Administrativos.	
Instituciones:	- Privadas. - Empresas sociales del Estado.	



Auxiliar administrativo en salud	Nivel C
---	----------------

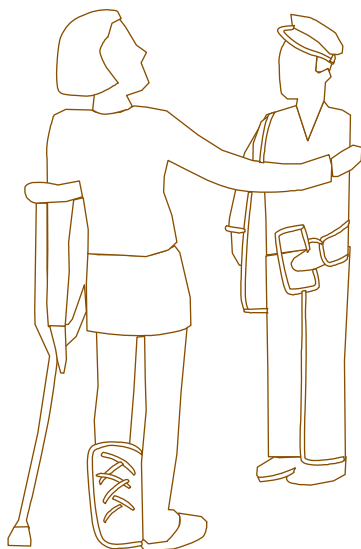
Nombre de la norma de competencia	Facturar la prestación de los servicios de salud según normatividad y contratación.
Elemento 2	Generar documentos contables para cobrar la prestación del servicio según las condiciones contractuales.

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. 2. Archivo de documentos (d, e) - Normas de archivo en salud. 3. Tipos de empresas - Públicas. - Privadas. 4. Conceptos de terminología contable (a - h). - Notas débito. - Notas crédito. - Notas de ajuste. - Comprobantes de pago y pagarés. 5. Responsabilidad fiscal de los funcionarios de facturación (h) 6. Ciclo de caja (a - b) - Ingresos - Solidez - Control 7. Proceso de cierre de una cuenta (saldar cuenta) (a-d) - Contabilidad básica - Cómo elaborar comprobantes - Cómo generar informes 8. Modificar un crédito (ampliar)
121.5	b) Los procedimientos e intervenciones se facturan con todas las normas contables y tributarias establecidas.	
121.47	c) La factura final se compara con la liquidación previa.	
111.3 114.2 114.3	d) Las facturas se guardan y protegen de acuerdo con las normas de archivo.	
114.27 113.37 115.37 113.60	e) La cuenta y los soportes se organizan físicamente según los requisitos particulares del contrato.	
121.35	f) Los documentos son entregados a tesorería según mecanismos de control institucionales.	
121.18 115.37 114.17 115.10	g) La información que generan los servicios se recopila y organiza según manual de normas.	
121.53 115.37	h) La información es manejada de manera confiable, veraz y oportuna en relación con criterios éticos y legales vigentes.	

Auxiliar administrativo en salud	Nivel C
---	----------------

Nombre de la norma de competencia	Facturar la prestación de los servicios de salud según normatividad y contratación.
Elemento 2	Generar documentos contables para cobrar la prestación del servicio según las condiciones contractuales.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Registro: Documento contable: Consulta:	- Nota débito - Nota crédito - Nota de ajuste - Procedimientos - Medicamentos	Conocimiento: - Informática básica - Bases de datos - Software - Secretariado y archivo Producto: - Factura según plan de beneficios (POS, POS-S SOAT, PC, ISS, ECAT, ATEP, PMP) y otras Desempeño: - Realiza la factura con principios Contables. - Realiza la factura evidenciando principios éticos.



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 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.	
121.13	1. Rigurosidad en la exposición de las peticiones recibidas.	

Tarea	Indicador
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 acepta la factura y la cancela en su totalidad. 2. Porcentaje de paz y salvo expedidos en relación con el número de pacientes 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 les 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.

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						

Auxiliar administrativo en salud	Nivel C
---	----------------

Nombre de la norma de competencia:

Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo

Código: 20332810120304

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

Auxiliar 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 acordes 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 con 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 la 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. - Autorreporte 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).

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 acordes con la reglamentación empresarial.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Señalización : Documentos:	- Preventiva, reglamentaria, informativa y de seguridad - Ordenes de trabajo, procedimientos operativos normalizados, reglamento de higiene y seguridad, cronograma de actividades de prevención y control de seguridad, normas SO18001, 14001. Normas legales generales de salud ocupacional y específicas, según el proceso productivo.	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. 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.

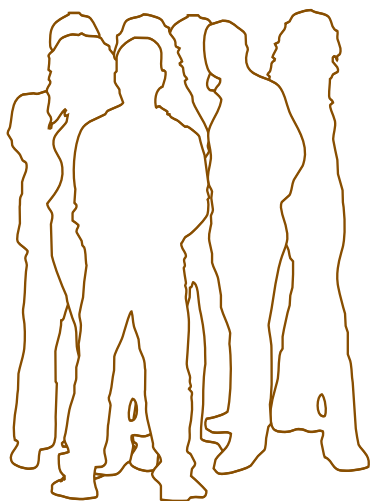
Auxiliar administrativo en salud		Nivel C
Nombre de la norma de competencia	Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo.	
Elemento 2	Ejecutar prácticas de trabajo seguras conforme con las normas técnicas y legales establecidas.	

Tarea	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) Las medidas preventivas son aplicadas conforme con las normas vigentes	1. Accidente de trabajo (AT) (a-i) - Concepto - Marco legal (Decreto 1295 de 1994)
	b) El equipo de protección personal utilizado para las actividades corresponde a los requerimientos establecidos en la reglamentación	- Registro y notificación de accidentes de trabajo. - Análisis e investigación de accidentes de trabajo. - Responsabilidad de empleadores y trabajadores en la prevención de AT.
	c) El equipo de seguridad se utiliza de acuerdo con los procedimientos establecidos en la norma.	2. Enfermedad profesional (EP) - Concepto - Marco legal
	d) El equipo de protección asignado se conserva de acuerdo con las especificaciones del fabricante	- Factores que intervienen en su desarrollo - Enfermedades profesionales más frecuentes según el proceso productivo de la empresa.
	e) La seguridad de equipos y dispositivos es verificada de acuerdo con los parámetros del fabricante y según normas.	- Responsabilidad de empleadores y trabajadores en la prevención de EP.
	f) El funcionamiento de dispositivos de seguridad es verificado periódicamente.	3. Equipo de protección básico y especializado según el área de trabajo y circunstancias en que las utiliza (d, e)
	g) Los dispositivos de seguridad son instalados e inspeccionados.	4. Sistemas y métodos de trabajo seguros e higiénicos (a, b, c, d, f, g, h).
	h) Las máquinas y equipos son operados con normas de seguridad	5. Usos y mantenimiento de los elementos de protección personal (EPP) y colectiva según proceso productivo (d, c).
	i) El reporte de incidentes y accidentes de trabajo es diligenciado y enviado a las instancias correspondientes oportunamente.	6. Medidas preventivas para eliminar o controlar los factores de riesgo ocupacional (a- h).
	j) La documentación relacionada con la afiliación y prestación de servicios de salud se encuentra vigente y disponible.	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).

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 con las normas técnicas y legales establecidas.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Documentos:	- Manual de normas y procedimientos de seguridad, Reglamento de higiene y seguridad, fichas toxicológicas de seguridad de productos químicos, cronograma de actividades de prevención y control de seguridad, normas ISO18001, 14001. Normas legales generales de salud ocupacional y específicas, según el proceso productivo.	Conocimiento: - 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. Producto: - Revisión y análisis de un reporte con la identificación de factores de riesgo presentes en su medio laboral. Desempeño: - 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:	- Elementos de protección personal y colectiva según proceso productivo.	



Auxiliar administrativo en salud		Nivel C
Nombre de la norma de competencia	Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo	
Elemento 3	Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias de acuerdo con las normas técnicas y legales.	

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



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:	- Incendio, inundación, terremoto, derrumbe, fallas eléctricas.	Conocimiento: - Prueba oral y escrita sobre Sistema General de Seguridad Social en Salud. Producto: - Diagrama de flujo para cada caso. Desempeño: - 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:	- 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:	- Extintores, botiquín de primeros auxilios, equipo para evacuación y rescate.	



Auxiliar administrativo en salud	Nivel C
Nombre de la norma de competencia: Manejar valores e ingresos relacionados con la operación del establecimiento Código: 20331410050204	
Elementos:	1. Cumplir procedimientos establecidos para el manejo de valores. 2. Realizar cobro de conformidad con los procedimientos establecidos.

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) Los valores se controlan según política de la empresa.	1. Interpretación de manual de procedimientos (a, b, c, d, e).
	b) La divisas se cambian cumpliendo la normatividad legal vigente.	2. Interpretación de protocolo de servicios (c)
	c) Las cajillas de seguridad se entregan cumpliendo con la normatividad vigente.	3. Normatividad sobre cambio de divisas (b)
	d) Los reportes se elaboran según procedimientos establecidos.	4. Elaboración de reportes (d, e).
	e) La remisión de fondos se realiza cumpliendo las normas de control establecidas.	5. Normas de seguridad (a, b, c, e).
		6. Manejo de sistemas operativos (d).
		7. Lenguaje técnico (a, b, c, d, e).
		8. Conversión de divisas (b, d, e).
		9. Operación básica de matemáticas (b, e).

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Reportes: ventas, remisión de fondos, divisas.	- Entidades Territoriales - EPS, ARS.	- Formato de remisión de fondos (2). - Ejercicio sobre conversión de divisas (1).

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)	Las cuentas se elaboran de acuerdo con el manual de procedimientos.	1. Interpretación de manual de procedimientos (a, b, c, d, e). 2. Elaboración de cuentas (a, b, c). 3. Manejo de sistemas operativos (a, b, c). 4. Lenguaje técnico (a, b, c, d, e). 5. Operaciones básicas de matemáticas (a, b, c, d, e). 6. Tipos de pago (c, d, e). 7. Interpretación de políticas de cobro (a, b, c, e).
b)	Las facturas se consolidan con el procedimiento establecido.	
c)	Los consumos se cobran según folios del usuario.	
d)	El pago se recibe conforme al protocolo establecido.	
e)	Los inconvenientes presentados se solucionan de acuerdo con normas establecidas.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de Cuentas:	- Manuales, sistematizadas. - Efectivo, cheque, tarjetas electrónicas, voucher, cuentas internas, cuentas por cobrar, bonos de pago, divisas.	Conocimiento - Manejo de cuentas. - Producto: transacciones.
Tipos de pago:		Desempeño - Transacciones exitosas



F. Diccionario de tareas CD anexo

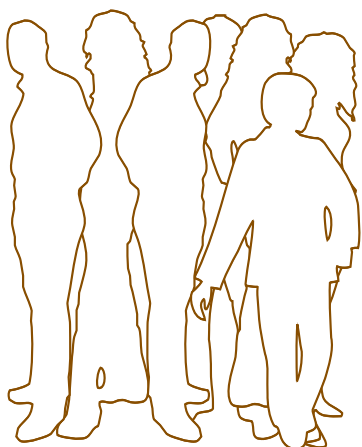
Esta publicación va acompañada por un CD en el que se puede consultar las tareas que desempeñan los auxiliares de salud.







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 CÁCERES	CLÍNICA NUESTRA SEÑORA DE LOS REMEDIOS CALI
ADRIANA ZABALA AÍDA MARLENE GARCÍA	UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR SENA REGIONAL VALLE
AÍDA VICTORIA ÁNGEL	PROASEPSIS LTDA
ALBA DUQUE	SENA – MEDELLÍN
ALBA LUZ GARCÍA	FRESENIUS MEDICAL CARE
ALEXANDRA CUÉLLAR	STR TEQUENDAMA REGIONAL VALLE
ALEXANDRA PORRAS	INS – EPIDEMIOLOGÍA
ALEXANDRA ROA	FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA
ALICIA VARGAS ROMERO	MINISTERIO DE EDUCACIÓN
ÁLVARO MARTÍNEZ	GESTIÓN INDUSTRIAL
ÁLVARO PAREDES	MINISTERIO DE SALUD
AMALIA DE GONZÁLEZ	HLP - CÚCUTA
AMPARO ARANGÓN	ISS REGIONAL VALLE
ANA CRISTINA GARCÍA	MINISTERIO DE SALUD
ANA EUGENIA ARANGO	SURAMERICANA DE SEGUROS SA – MEDELLÍN
ANA LIDA GARAVITO	UNIVERSIDAD JAVERIANA
ANA LIRIA MORENO	GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA
ANA MARIA PEÑUELA POVEDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD DE BOGOTÁ
ANA MILENA MORA	ISS CRUV
ANA VICTORIA CASTAÑO	CLÍNICA SAN PEDRO CLAVER BOGOTÁ

NOMBRE	INSTITUCIÓN
ANDRÉS FANDIÑO	SECRETARÍA SALUD MUNICIPAL CALI
ANDRÉS FERNÁNDEZ	IMBANACO – CALI
ÁNGELA GARCÍA	CEDEP
ÁNGELA GRANADA	CLÍNICA COLSÁNTITAS REGIONAL VALLE
ÁNGELA HELENA RUIJU	HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN VICENTE DE PAUL
ANGÉLICA MARÍA PÉREZ	FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA
ANGÉLICA RESTREPO	SALUD TOTAL – CALI
ASOCIACIÓN DE USUARIOS	CENTRO DERMATOLÓGICO FEDERICO LLERAS BOGOTÁ
AURA CLAUDIA SIERRA	SENA CENTRO DE SERVICIOS A LA SALUD BOGOTÁ
AURA LETICIA CEVALLOS	DOCENTE SENA
BEATRIZ ALARCÓN	HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE
BLANCA CABEZAS	HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE
BLEDELMIRO CUBAQUE RINCÓN	ASOCIACIÓN DE USUARIOS REÉGIMEN SUBSIDIADO
CARLOS EDUARDO BERNAL	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD – BOGOTÁ
CARLOS EDUARDO MEJÍA	CENTRO DERMATOLÓGICO FEDERICO LLERAS ACOSTA
CARLOS FIGUEROA	CRU CUNDINAMARCA
CARLOS CORREDOR	SENA
CARMEN LASPRILLA	SEGURO SOCIAL REGIONAL VALLE
CARMEN DE ALTAMAR	CODETEC REGIONAL ATLÁNTICO
CARMEN ROSA SECO DE LÓPEZ	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD – BOGOTÁ
CARMEN BARRERA	CAFESALUD CÚCUTA
CAROLINA PERILLA	EDENV
CECILIA GUERRA	UNINORTE REGIONAL ATLÁNTICO
CECILIA ROCHA	UNIVERSIDAD METROPOLITANA
CESAR HERRERA	JEFE PRODUCTOS ESTÉRILES LABORATORIO FARMACÉUTICO TECNOQUÍMICAS

NOMBRE	INSTITUCIÓN
CLARA CUADROS	ESE IMSALUD – CÚCUTA
CLARA ELISA INCHIMA	FRESENIUS MEDICAL CARE REGIONAL VALLE
CLAUDIA LINARES	DOCENTE SENA
CLAUDIA ARDILA	PROFAMILIA BARRANQUILLA
CLAUDIA SILENIA NIÑO REY	HOSPITAL VISTA HERMOSA I NIVEL ESE – BOGOTÁ
CLAUDIA VALENCIA	UNIVERSIDAD DEL VALLLE
CONSTANZA GARCÍA	SENA CENTRO DE SERVICIOS A LA SALUD BOGOTÁ
CONSUELO AVELLANEDA	CEADS
CONSUELO CLAVIJO	JEFA CONTROL DE CALIDAD LABORATORIO BAXTER
CORONEL (R) EUGENIO ALARCÓN	DEFENSA CIVIL COLOMBIANA
DIANA PARDO	HOSPITAL SOLEDA
DIANA SOLER	CLÍNICA PALERMO
DORA ELENA PEÑA	CLÍNICA DE LOS REMEDIOS
DORA RATIVA ALBERTO	CLÍNICA REINA SOFÍA
DORIAN BARANDICA	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS - VALLE
DORIS VARGAS	CLÍNICA SEBASTIÁN DE BELALCÁZAR
ÉDGAR VELANDIA	FASECOLDA CÁMARA TÉCNICA DE RIESGOS PROFESIONALES
EDUARDO GONZÁLEZ	GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA
ELVIRA PULIDO	FUNDACIÓN SANTAFÉ DE BOGOTÁ
EMERY ZAPATA	CENTRO MÉDICO IMBANACO
EMMA MANZANO	HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE
ÉRIKA JOHANA MÉNDEZ	HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN IGNACIO
ERNESTO SALGADO	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
ESPERANZA LONDOÑO	STR VALLE DE LILI
ESPERANZA MORALES	ANEC
ESPERANZA RAMÍREZ	SENA – CALI
ESTRELLA IZQUIERDO	HOSPITAL JOAQUÍN PAZ BORRERO – VALLE

NOMBRE	INSTITUCIÓN
FABIO GALVIS	COLSUBSIDIO
FABIOLA CORREDOR	HOSPITAL TUNAL
FABRICIO AYALA SANTANA	HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE
FANY ESPERANZA GARCÍA	UNIVERSIDAD LIBRE
FRANCELIA PERLAZA	
FRANCIA SUÁREZ	STR CL OCCIDENTE REGIONAL VALLE
FRANCISCO ARCHER	SENA BOGOTÁ –MESA RECURSOS HUMANOS
FREDDY MARTÍNEZ	FRESENIUS MEDICAL CARE
GILMA CATAÑO	COMFENALCO
GLADYS ESPINOSA	SECRETARÍA DE SALUD DE BOGOTÁ
GLADYS LEAL	CEADS
GLADYS RAMÍREZ	GERENTE ESE – CÚCUTA
GLORIA VELA	SECRETARÍA SALUD MUNICIPAL CALI
GLORIA BAUTISTA	ESE HEVA
GLORIA GALEANO OSSA	HOSPITAL UNIVERITARIO DEL VALLE
GLORIA INÉS NUÑEZ	HOSPITAL KENNEDY
GLORIA INÉS SUARÉZ	HOSPITAL PSIQUIÁTRICO REGIONAL VALLE
GLORIA ZULMA SÁNCHEZ	
GUILLERMINA BACCA	SENA CENTRO DE SERVICIOS A LA SALUD BOGOTÁ
GUISELLA OLIVERA	MINISTERIO DE EDUCACIÓN
HERNANDO BAQUERO	FUNDACIÓN SANTAFÉ
HILDA MARÍA CAÑÓN	UNIVERSIDAD JAVERIANA
HILDA MARÍA PABÓN	CLINICA SANTA ANA CÚCUTA
HILDA VARGAS	GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA
HNA. VICTORIA PICO LAMUS	CLÍNICA PALERMO
HUGO HOLMAN OSORIO	MARIA AUXILIADORA
ILIA GÓMEZCLÍNICA	COLSÁNITAS REGIONAL VALLE
ILVAR MUÑOZ	UNIVERSIDAD NACIONAL
INGRID GARCÍA VELÁSQUEZ	INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

NOMBRE	INSTITUCIÓN
ISABEL ARIAS	ENFERMERA - ESE CÚCUTA
ISABEL DÍAZ ERAZO	CENTRO MÉDICO IMBANACO
ISABEL GARRIDO	SOS EPS CALI
IVÁN DARÍO ROJAS	ESC ENFERMERÍA VALLE
IVÁN GIRALDO	CLÍNICA DE LOS REMEDIOS
IVONNE BOHADA	CENTRO CARDIOLÓGICO CÚCUTA
JANET LEÓN RAMÍREZ	CLÍNICA NUEVA BOGOTÁ DC
JANETH SÁNCHEZ	INSTITUTO DE ORTOPEDIA INFANTIL ROOSEVELT
JASBLEHIDY LIZARAZO	GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA
JAVIER MEDINA	GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA
JAVIER TREJOSIMBANACO – CALI	
JESÚS CASTAÑEDA	MINISTERIO DE TRABAJO
JESÚS EDUARDO LOIZA	AUXILIAR DE INGRESOS – CALI
JHON HERNÁNDEZ	HOSPITAL SOLEDAD
JHON TÉLLEZ	AUXILIAR DE SERVICIOS AL CLIENTE CALI
JORGE ARÉVALO	CLÍNICA SAN PEDRO CLAVER
JORGE ARTURO SUÁREZ SUÁREZ	GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA
JOSÉ ARTURO MORALES	GRUPO URMÉDICAS
JOSÉ FERNANDO SÁNCHEZ ORTIZ	GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA
JOSÉ OCTAVIO LÓPEZ	CRU DISTRITO
JUAN JOSÉ MUÑOZ	GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA
JUAN PABLO GARCÍA	ASOCEPI BOGOTÁ
JUDITH PARDO	ARP ISS REGIONAL VALLE
JULIA FABIOLA GÓMEZ	SENA REGIONAL VALLE
JULIÁN GRANDE	EMCALI
JULIANA ROCIO FORERO	CAPRECOM
JULIO ALBERTO RINCÓN RAMÍREZ	COSESAM
LAURA INÉS ESCOBAR	HOSPITAL INFANTIL ANTIOQUIA
LEIDY ROMIRA MOSQUERA	CLÍNICA SEBASTIÁN DE BELÁLCAZAR – COLSÁNTITAS
LIBARDO DUARTE	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA

NOMBRE	INSTITUCIÓN
LILIA BECERRA	SENA REGIONAL BOGOTÁ
LILIA EDITH LÓPEZ	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD
LILIANA CAICEDO	CLINICA SEBASTIÁN DE BELÁLCAZAR
LILIANA FORERO	ISS EPS CUCUTA
LILIANA TENORIO	UNIVERSIDAD DEL VALLE
LISBETH CORTES	UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI
LUCY ARIAS	UNILIBRE REGIONAL VALLE
LUCY SALINAS	MINISTERIO DE EDUCACIÓN
LUIS EDUARDO BELEÑO	CRUZ ROJA COLOMBIANA
LUIS FERNANDO CORREA	MINISTERIO DE SALUD
LUIS FERNANDO HERRERA ROJAS	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DISTRITAL
LUZ ÁNGELA PERALTA	ENFERMERA COMFENALCO
LUZ AYDÉE SANCHEZ	CLÍNICA DE LOS REMEDIOS
LUZ DRESZER	GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA
LUZ ELENA MONSALVE	MINISTERIO DE SALUD
LUZ ELENA RESTREPO	HOSPITAL PABLO TOBÓN URIBE – MEDELLÍN
LUZ ELENA URIBE	EDENV – USACA
LUZ ELVIRA DUQUE	CENTRO DE CAPACITACIÓN MARIA AUXILIADORA
LUZ ESNEDY PINO	MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
LUZ YANCE	ANEC REGIONAL ATLÁNTICO
LUZ MARINA ALFONSO	FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA
LUZ MARINA GUERRERO	FRESENIUS MEDICAL CARE
LUZ MARINA MUÑOZ	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD
LUZ MARINA PÉREZ PÉREZ	CONVENIO SURATEP SENA REGIONAL ANTIOQUIA
LUZ PATRICIA DÍAZ	UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA
LUZ STELLA LÓPEZ	SENA – CALI
LUZ STELLA RANCEL	SENA BARRANQUILLA
LUZ STELLA RANGEL	UNIVERSIDAD DE ATLÁNTICO

NOMBRE	INSTITUCIÓN
LUZ STELLA ZULUAGA MEZA	SENA
MABEL SALADO	SENA BARRANQUILLA
MANUEL FLORES	LA SALADA ANTIOQUIA
MARCO NAVARRO	HOSPITAL ERASMO MÉNDEZ
MARGARITA DE GUILLOT	CAPRECOM
MARGARITA MORA	CLÍNICA REINA SOFÍA
MARÍA CECILIA GALINDO	SENA BOGOTÁ – CONTABILIDAD
MARÍA CLAUDIA RODRÍGUEZ	HOSPITAL ERASMO MÉNDEZ
MARÍA CRISTINA DE TABORDA	OPS
MARÍA CRISTINA ROJAS	CEADS
MARÍA DEL CARMEN AHUMADA	GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA
MARÍA DEL CARMEN PIMENTEL	SECRETARÍA DE SALUD DE CUNDINAMARCA
MARÍA DEL SOCORRO SANTACRUZ BEDOYA	SENA CENTRO DE SERVICIOS A LA SALUD BOGOTÁ
MARÍA ELBA BAUTISTA	SENA CENTRO DE SERVICIOS A LA SALUD BOGOTÁ
MARÍA ELENA MOSQUERA	FUNDACIÓN VALLE DE LILI
MARÍA ELENA RAMÍREZ	SUSALUD – ANTIOQUIA
MARÍA ELSY CELIS	FRESENIUS MEDICAL CARE
MARÍA EUGENIA SUÁREZ	JEFA CENTRAL DE ESTERILIZACIÓN CLÍNICA SEBASTIÁN DE BELÁLCAZAR
MARÍA EUGENIA VANEGAS	ASESORA CONTABLE - ANTIOQUIA
MARÍA FERNANDA MOLINA	VALLE DE LILI REGIONAL VALLE
MARÍA GISLAINER	COORD. QUEJAS Y RECLAMOS
MARÍA HELENA MORENO	SECRETARÍA DE SALUD DEPARTAMENTAL
MARÍA HELENA TAMAYO BUSTAMANTE	SENA – BOGOTÁ
MARÍA ISABEL MELO	CEDEP
MARÍA JOSEFINA VÉLEZ	SENA REGIONAL ATLÁNTICO
MARÍA JULIANA ARAUJO	CENTRO DERMATOLÓGICO FEDERICO LLERAS ACOSTA
MARÍA LIGIA CRUZ BARÓN	SENA CENTRO DE SERVICIOS A LA SALUD BOGOTÁ
MARÍA MERCEDES MESA LÓPEZ	CLÍNICA LAS VEGAS – MEDELLÍN
MARÍA NANCY FLÓREZ	SALUD TOTAL – CALI

NOMBRE	INSTITUCIÓN
MARÍA NANCY FLÓREZ LOZANO	SALUD TOTAL EPS – CALI
MARÍA PATRICIA GONZÁLEZ	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD BOGOTÁ
MARÍA PRAXEDIS ALMANZA	SENA CENTRO DE SERVICIOS A LA SALUD
MARÍA STELLA DAZA	ISS ANDES CENTRO INCA
MARÍA STELLA MÚNERA	CENTRO MÉDICO IMBANACO
MARÍA TERESA BUITRAGO	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD
MARÍA TERESA MONTOYA	HOSPITAL PABLO TOBÓN URIBE – ANTIOQUIA
MARÍA TERESA RUBIANO CIFUENTES	HOSPITAL KENNEDY III NIVEL
MARÍA VICTORIA ASTUDILLO	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
MARÍA VICTORIA GONZÁLEZ	CLÍNICA REINA SOFÍA
MARÍA VICTORIA ROCHA	DIRECCIÓN GENERAL SANIDAD MILITAR
MARÍA YISEL CASTRO	CENSALUD
MARÍA YOLANDA LAGOS	CENSALUD ZARZAR
MARIBELL PASTAS	CLÍNICA COMFANDI TEQUENDAMA
MARINA OBANDO	SENA CENTRO DE SERVICIOS A LA SALUD BOGOTÁ
MARIO SANTAMARÍA SANDOVAL	COLEGIO COLOMBIANO DE MÉDICO DE URGENCIAS – ISS
MARLEN CHINGANA	COMFENALCO REGIONAL VALLE
MARLENE PATIÑO NIÑO	CAPRECOM EPS
MARTHA AMELIA FRANCO MARTÍNEZ	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD BOGOTÁ
MARTHA BERENICE SALAS	HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL ANTIOQUIA
MARTHA CECILIA TRIANA	UNIVERSIDAD NACIONAL
MARTHA CECILIA URIBE	SENA - VALLE
MARTHA SERRANO	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
MARTHA ELENA CELIS	SERVICIO SECCIONAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER
MARTHA EUGENIA URIBE	SECRETARÍA SALUD MUNICIPAL CALI
MARTHA RESTREPO	SALUDTOTAL CALI
MARTHA RINCÓN	SENA REGIONAL ATLÁNTICO
MARTHA VALDIVIESO	ACOFIEN

NOMBRE	INSTITUCIÓN
MARYLU NIÑO	HOSPITAL MILITAR
MARYLUZ SÁNCHEZ	ESE POLONUEVO REGIONAL ATLÁNTICO
MAURICIO VERA	INS – EPIDEMIOLOGÍA
MAYOR RICARDO HERRERA	DIRECCIÓN SANIDAD EJÉRCITO
MELANIA RÍOS	CENTRO DERMATOLÓGICO FEDERICO LLERAS
MERY BARRAGÁN	MINISTERIO DE SALUD – (PARS)
MERY CONSTANZA GARCÍA	UNIVERSIDAD NACIONAL
MILDRED EZPELETA	SENA MESA HOTELERÍA
MILDRETH CARROLL	UNIDAD SIMÓN BOLÍVAR REGIONAL ATLÁNTICO
MIRIAM ARIAS ARCILA	HOSPITAL PABLO TOBÓN URIBE MEDELLÍN
MIRIAM ENDARA NEIRA	SENA – BOGOTÁ
MIRYAM GAVIRIA	ASTIN CALI
MÓNICA AGRAY	HOSPITAL EL TUNAL
MÓNICA BORRERO	HOSPITAL NAZARETH REGIONAL ATLÁNTICO
MÓNICA MARÍA RAMÍREZ	CENSALUD BUGA
MÓNICA MÁRIA URIBE	CLÍNICA COLSÁNTAS REGIONAL VALLE
MYRIAM ARIAS	HOSPITAL PABLO TOBÓN URIBE MEDELLÍN
MYRIAM CUERVO	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS REGIONAL VALLE
MYRIAM GONZÁLEZ	HOSPITAL TUNAL
NANCY MONTOYA	JEFA CENTRAL ESTERILIZACIÓN CENTRO MÉDICO IMBANACO
NANCY SOFÍA MANRIQUE	CLÍNICA PALERMO
NELSON MALDONADO	CEADS
NÉSTOR ROMERO	ARTES GRÁFICAS BOGOTÁ
NILFER ECHEVERRI B	CLÍNICA COMFANDI TEQUENDAMA CALI
NINFA TORO	CLÍNICA MEDELLÍN
NOHRA CATAÑO	UNIVERSIDAD NACIONAL BOGOTÁ
NORA ARBOLEDA	CAA HPS ISS – ANTIOQUIA
NORMA DE DEEB	SENA ASESOR CGH
NORMA GALLARDO	ESE HEQC OCAÑA
NUBIA LÓPEZ	CAJANAL EPS CÚCUTA

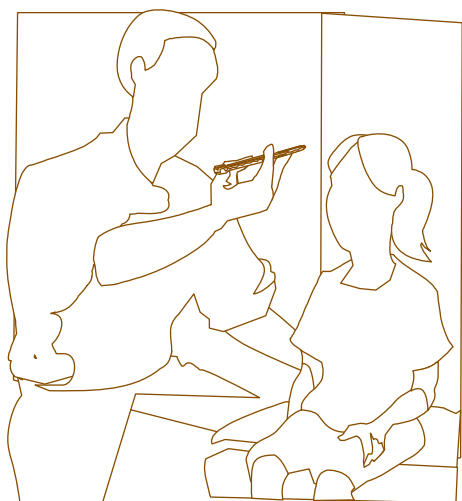
NOMBRE	INSTITUCIÓN
NYDIA GARZÓN	OPAD
OMAR PAZOS	SUBDIRECTOR TÉCNICO LABORATORIO FARMACÉUTICO GENFAR
PATRICIA CASTILLO	FASECOLDA CÁMARA TÉCNICA DE RIESGOS PROFESIONALES
PATRICIA MOLINA	CLINICA NUEVA BOGOTA D.C.
PATRICIA SIATOVA	ARP SEGURO SOCIAL
PAULA LÓPEZ	FASECOLDA CÁMARA TÉCNICA DE RIESGOS PROFESIONALES
PIEDAD CADAVID	HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN VICENTE DE PAUL-ANTIOQUIA
PIEDAD CECILIA RESTREPO	HOSPITAL PABLO TOBÓN URIBE – MEDELLÍN
PRISCILA PARRA	COMPENSAR BOGOTÁ
RAFAEL PENAGOS	CUERPO DE BOMBEROS DE BOGOTÁ
RAQUEL RESTREPO	UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
RAUL LAGOS	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD – BOGOTÁ
RICARDO CASTAÑO	STR OCCIDENTE REGIONAL VALLE
RICARDO GÓNZALEZ LEÓN	SERVIENTREGA BOGOTÁ
ROGELIO DURÁN	GESTIÓN INDUSTRIAL
ROSA INÉS VÉLEZ OSORIO	SENA – ANTIOQUIA
ROSA ISABEL PATIÑO	UNIVERSIDAD DEL BOSQUE BOGOTA
ROSA MARÍA SOLARTE	CLÍNICA DE OCCIDENTE
ROSA MARÍA 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 GONZÁLEZ	SENA
SANDRA FIORELLA SOTO	DEFENSA CIVIL COLOMBIANA
SANDRA OSSA	HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE
SANDRA MILENA RODAS	SECRETARÍA SALUD PÚBLICA MUNICIPAL CALI
SANDRA CAÑAS	HOSPITAL PATIOS CÚCUTA

NOMBRE	INSTITUCIÓN
SANDRA SOTO	SALUD TOTAL EPS - VALLE
SARA DE DEVIA	SENA REGIONAL ATLÁNTICO
SHIRLEY ÁLVAREZ	HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE
SOLANGE ARIAS	EDENV
SONIA ACOSTA UHIA	UNIVERSIDAD NACIONAL BOGOTÁ
SONIA CASTILLO	GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA
SONIA ESPERANZA REBOLLO SASTOQUE	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD BOGOTÁ
SORAYA CHALELA	MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
TERESA GALVIS	ESE EMSALUD – CÚCUTA
TERESA SOTO	UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL BARRANQUILLA
TRÁNSITO SALAMANCA	SENA CENTRO DE SERVICIOS A LA SALUD BOGOTÁ
VERÓNICA RAMÍREZ PUYO	SUSALUD – MEDELLÍN
VIANNY RIVERA	HOSPITAL SAN NORBERTO
VICTORIA MOLINA	UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA
VICTORIA EUGENIA ZAPATA DÍEZ	CONFENALCO ANTIOQUIA
VICTORIA PICO LAMUS	CLÍNICA PALERMO
VICTORIA RAMÓN	HOSPITAL SAN NORBERTO CÚCUTA
VILMA POLO CÓRDOBA	MINISTERIO DE SALUD – BOGOTÁ
WILLIAM ÁLVAREZ	UES VALLE DEL CAUCA
WILLIAM PEDRAZA	MINISTERIO DE COMUNICACIONES
YANETH BRITO	CLÍNICA DE LOS REMEDIOS
YANETH DUARTE	SUPERINTENDENCIA DE SALUD
YELITZA RUBIO	SENA CENTRO DE SERVICIOS A LA SALUD
YOLANDA MUÑOZ	FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CIENCIAS DE LA SALUD - FUCS
ZORAIDA SALAZAR	SENA BOGOTÁ – ASESORA METODOLÓGICA MESA FINANCIEROS



Índice de cuadros

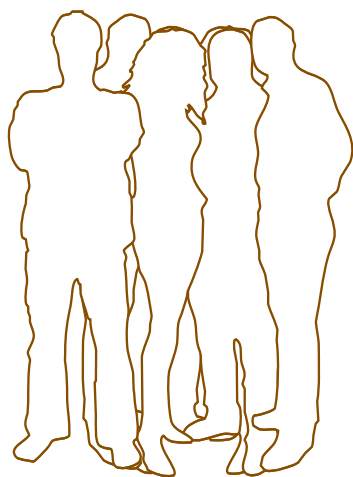
	Páginas
Cuadro 2.1 Árbol funcional de tareas	26
Cuadro 2. 2 Perfiles ocupacionales. Primer taller de auxiliares	28
Cuadro 2.3 Perfiles ocupacionales. Verificación tareas de auxiliares	29
Cuadro 2.4 Variables de escalas	29
Cuadro 3.1 Número total de tareas por disciplina	35
Cuadro 3.2 Moda de las escalas para cada disciplina	49
Cuadro 4.1 Distribución de tareas según cantidad de disciplinas para las cuales sean comunes	53
Cuadro 4.2 Proporción de tareas comunes para pares de disciplinas	54
Cuadro 4.3 Número de tareas compartidas y exclusivas por pares de disciplinas .	56
Cuadro 4.4 Porcentaje de tiempo que puede ser sustituible entre pares de disciplinas	58
Cuadro 4.5 Relación Técnica de Sustitución	60



Índice de gráficos

	Páginas
Gráfico 3.1 Auxiliar de Laboratorio	36
Gráfico 3.2 Auxiliar de enfermería	37
Gráfico 3.3 Auxiliar consultorio odontología	38
Gráfico 3.4 Técnico saneamiento ambiental	39
Gráfico 3.5 Auxiliar promotor en salud	39
Gráfico 3.6 Auxiliar de administración en prestación de servicios	40
Gráfico 3.7 Auxiliar en imágenes diagnósticas	41
Gráfico 3.8 Auxiliar administración en aseguramiento	42
Gráfico 3.9 Auxiliar de servicios farmacéuticos	42
Gráfico 3.10 Técnico en rayos X	43
Gráfico 3.11 Auxiliar en salud ocupacional	44
Gráfico 3.12 Auxiliar en trabajo social	44

	Páginas
Gráfico 3.I3	
Auxiliar en mecánica dental	45
Gráfico 3.I4	
Auxiliar de higiene oral	46
Gráfico 3.I5	
Auxiliar de estadística	46
Gráfico 3.I6	
Auxiliar ente territorial	47



Índice de diagramas

	Páginas
Diagrama 2.1	
Proceso de análisis	31
Diagrama 5.1	
Niveles de competencias	67
Diagrama 5.2	
Estructura de la titulación	70



