



Ministerio de la Protección Social

Auxiliar de servicios farmacéuticos

Código: 10332802300404



Ministerio de la Protección Social

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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicar los principios y normativa del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en cada una de las funciones de su desempeño en relación con su disciplina 2. Interactuar con el cliente interno y externo de acuerdo con la misión, visión y políticas de servicio institucionales. 3. Brindar información del producto o servicio conforme a requerimientos del cliente o usuario 4. Identificar las necesidades del cliente interno y externo según políticas de mercadeo y segmentación de clientes
2. Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicar la técnica aséptica en todos los procedimientos de acuerdo con las medidas de prevención y control de la infección establecidas por el Comité de Infecciones 2. Efectuar procedimientos especializados de limpieza, sanitización y desinfección en equipos y artículos según manuales estandarizados de la empresa.
3. Dispensar medicamentos y elementos con base en las disposiciones legales vigentes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efectuar la entrega de medicamentos de acuerdo con la prescripción médica órdenes de pedidos de los servicios de salud y disposiciones legales 2. Mantener actualizado el sistema de información y registro de servicios farmacéuticos.
4. Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alistar los medicamentos e inmunobiológicos según delegación, teniendo en cuenta los principios de asepsia y normas técnicas. 2. Aplicar los medicamentos según delegación y de acuerdo con la prescripción médica, la vía, la dosis y la hora prescrita. 3. Vigilar la acción farmacéutica y reacciones adversas de los medicamentos e inmunobiológicos administrados de acuerdo con el medicamento y sensibilidad de la persona.
5. Atender a personas en caso de accidente en enfermedad súbita de acuerdo con protocolos de atención de primer respondiente.	<ol style="list-style-type: none"> 3. Orientar al usuario acerca de los servicios de salud disponibles en su localidad. 4. Aplicar cuidados de primer respondiente a los usuarios accidentados y enfermedad súbita de acuerdo con el evento y normativa vigente.



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

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
6. Efectuar los recibos y despachos según requisiciones y documentos que soportan la actividad	<ol style="list-style-type: none">1. Realizar devoluciones de los objetos que no cumplen con los requisitos exigidos y las buenas prácticas de manufactura.2. Alistar los objetos para las diferentes áreas, procesos o unidades del negocio según solicitud o pedido.3. Verificar las entradas y salidas de los objetos de acuerdo con las instrucciones señaladas por la organización.
7. Negociar productos y servicios según condiciones del mercado y políticas de la empresa	<ol style="list-style-type: none">1. Presentar a los clientes las características, beneficios y usos de los productos o servicios según el manual del fabricante.2. Cerrar la venta de productos o servicios conforme a las políticas de ventas y los términos de negociación.3. Acordar términos de negociación y condiciones comerciales según objetivos, estrategias y legislación comercial.
8. Generar actitudes y practicas saludables	<ol style="list-style-type: none">1. Mantener el ambiente de trabajo en condiciones de higiene y seguridad acorde con la reglamentación empresarial.2. Ejecutar prácticas de trabajo seguras conforme a las normas técnicas y legales establecidas.3. Participar en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias de acuerdo con las normas técnicas y legales.



Nombre de la norma de competencia:

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

Código: 20332810010204

Elementos:

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



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

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

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) La información es suministrada al usuario de acuerdo con sus necesidades, tipo de aseguramiento, políticas institucionales y normas del SGSSS, siguiendo el procedimiento establecido.	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 normativa del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en cada una de las funciones de su desempeño en relación con su disciplina.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de cliente: Tipos de subprocesos: Perfiles ocupacionales:	<ul style="list-style-type: none"> - Interno, Externo. - Administrativo o análisis de la situación de salud. 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prueba oral y escrita para evaluar conocimientos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7,8. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dos reportes según subproceso donde se desempeñe, elaborados en los últimos 15 días. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> - La observación directa del proceso de información y orientación al usuario en el Sistema General de Seguridad Social, en tres momentos diferentes de acuerdo con los rangos de aplicación.



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

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

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) La función de atención al cliente es reconocida según misión, visión, valores, políticas y principios corporativos.	1. Conocimiento sobre misión, visión, principios corporativos, organización, organigrama y portafolio de servicios (a, b, c, d,).
	b) La actitud de servicio se evidencia en la interacción con el cliente interno y externo según criterios institucionales de servicio.	2. Comunicación – neurolingüística Técnicas, tipo, proceso errores en función de la actividad empresarial y de la optimización del servicio (c) El arte de escuchar y preguntar (a hasta h).
	c) La estructura organizacional es conocida y aplicada de acuerdo con la carta organizacional de la entidad.	3. Tipos de clientes, segmentación (c, f).
	d) Las relaciones interpersonales con el equipo de trabajo se desarrollan con respeto y cortesía de acuerdo con el protocolo de servicio institucional.	4. Imagen personal, normas de urbanidad y cortesía (g).
	e) La comunicación con el cliente interno y externo es cálida, precisa y oportuna según los protocolos de servicio.	5. Normas técnicas de calidad de producción o servicio (e – h).
	f) La imagen y presentación personal 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 a requerimientos del cliente o usuario.

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) La información requerida se ofrece de acuerdo con los protocolos institucionales y el marco legal del producto o servicio.	1. Relaciones interpersonales humanizadas (a – e).
	b) La información sobre producto y servicios se suministra de manera oportuna clara y completa en relación con el portafolio institucional y manuales técnicos.	2. Normas legales del consumidor (a - e).
	c) La no conformidad en la oferta se 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 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. Como 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).
	f) Los clientes son ubicados y clasificados según régimen de acuerdo a sus necesidades y políticas de servicio.	8. Lenguaje técnico referido al producto o servicio dado (b, c, e).
	g) Los programas operativos son manejados según manual de procedimientos.	9. Manejo de software operativos (f, g). 10. Manejo de base de datos, referenciación competitiva (e).
		11. Mecanismos de participación social y empoderamiento (e).
		12. Normas de participación social (c, d, e).

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipos de cliente:	- Interno - Externo	Conocimiento <ul style="list-style-type: none"> - Estudio de caso para identificar las necesidades del usuario. - Prueba escrita para evaluar vocabulario técnico y conocimientos del 1 hasta el 12. Producto <ul style="list-style-type: none"> - Tres reportes o formularios diligenciados de acuerdo con el manual de procedimientos en los últimos 15 días. Desempeño <ul style="list-style-type: none"> - Observación directa en el puesto de trabajo sobre la identificación y satisfacción de necesidades del
Ambientes de trabajo:	- Administrativo - Análisis de la situación de salud.	



Ministerio de la Protección Social

		usuario de acuerdo con el rango de aplicación.
--	--	--



Ministerio de la Protección Social

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

Nombre de la norma de competencia:

Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las Buenas Prácticas Sanitarias

Código: 20332810060304

Elementos:

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



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

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

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) Los principios de la técnica aséptica son aplicados en los procedimientos según protocolos.	<p>La persona conoce y comprende:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La infección (a hasta g). <ul style="list-style-type: none"> - Definición. - Proceso. - Tipos de microorganismos. - Bacteriana, viral, micótica. - Mecanismos de transmisión. - Período. - Vocabulario: Sepsis, antisepsis. 2. Principios de técnica aséptica (a, b, c, h) <ul style="list-style-type: none"> - Concepto. - Técnicas. - Tipo: Médica, quirúrgica. - Aislamiento: Definición, objetivos, precauciones. - Lavado de manos: Técnica. - Medidas de bioseguridad. - Barrera. - Postura de guantes, mascarilla y gorro (a). 3. Infección nosocomial (e, f). <ul style="list-style-type: none"> - Definición. - Criterios. - Origen. - Causas. - Proceso. 4. Control de infección intrahospitalaria: Proceso de lavado, desinfección de instrumental. <ul style="list-style-type: none"> - Comité de infección intrahospitalaria. - Manejo de antimicrobianos, desinfectantes, antisépticos (d, c). - Manejo de detergentes encimáticos. 5. Manejo interno y externo de los desechos hospitalarios (c). <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos. - Clasificación. - Marco legal. - Tratamiento y reciclaje con material no infeccioso (c, d). - Programa de reciclaje (c, d, h).
	b) Los elementos de barrera son utilizados de acuerdo con las especificaciones de cada uno de los tipos de aislamientos.	
	c) Las precauciones de vía aérea, de gotas y de contacto son aplicadas de acuerdo con las especificaciones vigentes de cada una.	
	d) Los desechos son manejados y clasificados según las normas de manejo seguro vigentes de los desechos.	
	e) Las intervenciones delegadas son manejadas de acuerdo con los tipos de lesión, las soluciones y los materiales a utilizar.	
	f) Los signos y síntomas de alteración de las heridas son identificados, registrados e informados oportunamente a la persona competente.	
	g) La participación en las actividades programadas de vigilancia salud pública de infecciones intrahospitalarias es realizada de acuerdo con las normas institucionales.	
	h) Los principios de técnica aséptica y medidas de bioseguridad son aplicados en el proceso de lavado, desinfección y esterilización de instrumental	



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

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

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



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

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

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



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

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



Ministerio de la Protección Social

Auxiliar de Servicios Farmacéuticos

Nivel C

Nombre de la norma de competencia:

Dispensar medicamentos y elementos con base en las disposiciones legales vigentes

Código: 20332820230404

Elementos:

1. Efectuar la entrega de los medicamentos de acuerdo con la prescripción médica, órdenes de pedido de los servicios de salud y disposiciones legales
2. Mantener actualizado el sistema de información y registro de la farmacia y droguería.



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

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

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) Los requerimientos de la prescripción médica son verificados de acuerdo con la normativa vigente.	1. Requisitos legales de funcionamiento de la farmacia y droguería (a hasta f).
	b) Las etiquetas, rótulos y empaques de los medicamentos son verificados de acuerdo con los requerimientos de uso y vigencia establecidos en la norma.	2. Normativa sobre dispensación de medicamentos (a, b, c, d).
	c) Los medicamentos y elementos son entregados conforme a los requisitos verificación de prescripción y forma farmacéutica y de manera oportuna.	3. Principios de ética aplicado a las ventas de medicamentos (a hasta e).
	d) Las recomendaciones de uso del medicamento son suministrados de acuerdo con las indicaciones del fabricante y la prescripción médica.	4. Comunicación terapéutica (d).
	e) Los medicamentos son organizados y dispuestos siguiendo las pautas de identificación y preservación establecidas en la institución.	5. Normativa sanitaria vigente relacionada con la dispensación de medicamentos. Listado y requisitos de EPS y ARS adscritas para dispensar medicamentos POS y no POS. Etiquetas, rótulos, empaques de medicamentos.
	f) Los procedimientos para la dispensación de medicamentos a usuarios de EPS y ARS cumplen con los requerimientos establecidos en la ley.	6. Terminología: Fármaco, principio activo, excipiente, medicamento esencial (b).
	g) Los medicamentos en el sistema de unidosis son preparados de acuerdo con los manuales de procedimiento.	7. Formas farmacéuticas: Origen, presentación, mecanismos de absorción y eliminación (c, d).
		8. Grupos farmacológicos: Indicaciones, contraindicaciones (d).
		9. Sistema de disposición de los medicamentos.
		10. Manual de procedimiento de preparación de medicamentos para el sistema de distribución de unidosis (g).



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

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

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo:	<ul style="list-style-type: none"> - Farmacia - droguería - Droguería 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral o escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Normativa sobre funcionamiento de una farmacia y droguería. - Terminología <p>Formas farmacéuticas y grupos terapéuticos de caso argumentado sobre.</p> <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> - Control al asar de los libros de registro de tres meses hacia atrás. - Disposición y organización de los medicamentos. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dispensación de tres prescripciones medicas Ubicar.



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

Nombre de la norma de competencia	Dispensar medicamentos y elementos con base en las disposiciones legales vigentes.
Elemento 2	Mantener actualizado el sistema de información y registro de la farmacia y droguería.

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

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo:	<ul style="list-style-type: none"> - Farmacia - Droguería - Droguería 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral o escrita sobre</p> <ul style="list-style-type: none"> - Normativa y manejo de libros de registro obligatorios. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> - Libro de control diario de medicamentos. - Petitorio actualizado. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manejo. - Ingreso. - Egreso medicamento.



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.
	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 protocolos establecidos.	3. Medidas de peso, volumen y capacidad (c, d). - Conversión de medidas, regla de 3, cuatro operaciones básicas, relación peso-volumen. - Formas farmacéuticas que no se pueden fraccionar (liberación retardada y cubierta entérica). - Prueba de sensibilidad. - Instrumentos y materiales. - Jeringas de diferentes capacidades, agujas, cucharas, goteros. - Precauciones, prevenciones.
	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 Servicios Farmacéuticos	Nivel C
--	----------------

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

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



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

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

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



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

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

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



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

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

Tareas	Criterios de Desempeño	Conocimientos y Comprensión
	a) La acción terapéutica del medicamento es verificada de acuerdo con el objetivo terapéutico propuesto.	1. Indicaciones farmacológicas de los grupos terapéuticos por sistemas y ciclo vital (a, b, c)
	b) Los signos, síntomas y reacciones adversas son observados, identificados, registrados e informados oportunamente al jefe inmediato.	2. Reacciones adversas generales (b, c). - 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 de Comité de Farmacia y Terapéutica (d).
	g) Los medicamentos no usados son inventariados y devueltos a la farmacia con los correspondientes documentos según normas institucionales.	7. Normas de PAI, papelería y carné de vacunación (h, i).
	h) Las reacciones, cuidados postvacunales y citas son explicados de acuerdo con protocolos vigentes.	8. Normas de carnes vigentes (i).
	i) Los registros diarios de vacuna y carné son diligenciados conforme el manual de normas vigentes.	



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

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

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



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

Nombre de la norma de competencia:

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

Código: 20332810220404

Elementos:

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



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

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

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
352.1	a) Los deberes y derechos de salud de las personas son informados de acuerdo con las necesidades del usuario y el SGSSS.	1. SGSSS. Planes de beneficios POS, POSS, SOAT. Deberes y derechos en salud (a). 2. Entidades IPS, públicas y privadas de su localidad. Servicios y horarios (b). 3. Comunicación asertiva. 4. Manejo ético de la información (d).
143.2 322.1	b) Los servicios, recursos y horarios de las entidades de salud de su localidad, son informados de acuerdo con la disponibilidad.	
123.1	c) Los usuarios son orientados hacia la atención pertinente en salud, de acuerdo con las necesidades y recursos disponibles.	
	d) La información del accidentado es manejada con confidencialidad y ética.	

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



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

Nombre de la norma de competencia	Atender a personas en caso de accidente en enfermedad súbita de acuerdo con protocolos de atención de primer respondiente.
Elemento 2	Aplicar cuidados de primer respondiente a los usuarios en caso de accidentes y enfermedad súbita de acuerdo con el evento y normativa vigente.

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
335.2	a) La persona u observador es indagada en relación con el sitio, hora, circunstancia del accidente.	1. Conocimientos básicos de anatomía y fisiología (a hasta d)
342.19 374.36	b) La valoración inicial es realizada teniendo en cuenta la lesión de la persona según protocolos de primer respondiente.	2. Técnicas de valoración física (b) 3. Toma de signos vitales: Equipo, precauciones, cifras normales (c) 4. Como movilizar y transportar a los heridos y lesionados (c, d)
	c) Las prioridades de atención son establecidas de acuerdo con las lesiones sospechadas, la estabilidad de los signos vitales y el mecanismo del evento.	5. Soporte vital básico (c, d) 6. Atención inicial en : - Quemaduras - Parto en emergencia - Intoxicaciones - Cuerpo extraño (f, g) - Convulsiones
374.66 374.74 371.36 374.81	d) Las acciones como primer respondiente son aplicadas de acuerdo con la valoración inicial y según protocolo de soporte vital básico hasta que llegue la ayuda pertinente.	7. Red pública de urgencias (e, g).
374.4 371.15	e) La persona es inmovilizada y transportada de acuerdo a los principios de ergonomía y seguridad.	8. Normas de bioseguridad y técnica aséptica (d).
	f) Los usuarios en expulsivo, quemados, intoxicados y con enfermedad súbita son atendidos de acuerdo con protocolos de primer respondiente.	9. Cadena de custodia. Concepto básico (c, d).
	g) La persona es remitida a la entidad de salud competente.	10. Responsabilidad legal (c, d). 11. Movilización, inmovilización y transporte de heridos.



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

Nombre de la norma de competencia	Atender a personas en caso de accidente en enfermedad súbita de acuerdo con protocolos de atención de primer respondiente.
Elemento 2	Aplicar cuidados de primer respondiente a los usuarios en caso de accidentes y enfermedad súbita de acuerdo con el evento y normativa vigente.

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Institución	<ul style="list-style-type: none"> - Farmacia - droguería - Servicios ambulatorios hospitalarios y unidades quirúrgicas - Atención domiciliaria. - Áreas de emergencias y desastres 	<p>Conocimiento</p> <p>Prueba oral y escrita sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anatomía y fisiología. - Medidas de bioseguridad. - Precauciones generales de un accidente. - Medidas de bioseguridad y técnica aséptica. - Manejo de intoxicación. <p>Producto</p> <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicar primeros auxilios por simulación en RCP, parto - Movilización y transporte de heridos.



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

Nombre de la norma de competencia	Atender a personas en caso de accidente en enfermedad súbita de acuerdo con protocolos de atención de primer respondiente.
--	--

Tarea	Indicador
123.1	1. Aumento de la demanda de los servicios posterior a la implementación de nuevas estrategias de difusión. 2. Minuciosidad en el análisis y evaluación de las estrategias implantadas.
143.2	1. _____% es el número de pacientes a quienes se les presta el servicio requerido del número de pacientes que lo solicita. 2. Oportunidad en la atención del paciente que redunde en el mejoramiento de su estado de salud.
322.1	1. _____% de los pacientes que llega a la institución de acuerdo con las instrucciones brindadas.
335.2	1. Identificación de factores que afecten el estado de salud del paciente. 2. Remisión oportuna del paciente al centro regulador de urgencias.
342.19	1. Número de cifras de signos vitales con más del _____% de errores. 2. Número de cifras de signos vitales registrados con error oferta de servicios no se registran.
352.1	1. Más del _____% de los asistentes a las charlas están satisfechos con la información brindada. 2. Más del _____% de los asistentes comprende perfectamente las diferentes formas de participación comunitaria después de la charla. 3. Minuciosidad en la revisión de la información y explicación de la participación comunitaria en el marco de seguridad social.
371.15	1. Los signos de compresión circulatoria se vigilan en todos los pacientes y se reportan como negativos. 2. No se reportan lesiones en piel en zonas inmovilizadas.
371.36	1. Oportunidad en la atención del paciente que ingresa a urgencias. 2. Mas del _____% de los pacientes graves en el servicio de urgencias son estabilizados en _____(período de tiempo) después de su ingreso a al institución.
374.36	1. Oportunidad en la detección de señales de alerta en el estado de salud del paciente.
374.4	1. Ningún paciente con vendajes presenta signos de compresión circulatoria. 2. El tipo de venda utilizada cumple con el objetivo indicado (compresión, sostén).
374.66	1. Número de pacientes ayudados.
374.74	1. Las maniobras son efectivas el _____% de las veces que se realizaron. 2. Cumplimiento normas de reanimación.
374.81	1. Oportunidad en el retiro de puntos. 2. Cumplimiento en las normas el _____% de las veces.



Ministerio de la Protección Social

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

Nombre de la norma de competencia	Atender a personas en caso de accidente en enfermedad súbita de acuerdo con protocolos de atención de primer respondiente.
--	--

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



Ministerio de la Protección Social

Auxiliar de Servicios Farmacéuticos

Nivel C

Nombre de la norma de competencia:

**Recibir y despachar medicamentos o elementos según
requisitos exigidos**

Código: 20332810240304

Elementos:

1. Verificar los ingresos y egresos de los medicamentos de acuerdo con las instrucciones señaladas por la entidad.
2. Alistar los medicamentos o elementos para las diferentes áreas o unidades del negocio según solicitud o pedido.
3. Realizar devoluciones de los medicamentos y elementos que no cumplen con los requisitos exigidos.



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

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

Tarea	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
451.11	a) Los medicamentos y elementos recibidos y entregados están soportados con los documentos definidos por la organización.	<p>La persona conoce y comprende:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tipos de documento de recibo y de entrega (a). 2. Naturaleza de los objetos (a, c). 3. Clasificación de los proveedores y clientes (h). 4. Operaciones básicas de matemáticas (b). 5. Tipos de documentos (a). 6. Programación de recibos y despachos (c). 7. Técnicas para el registro de la información de los objetos recibidos y entregados (d, f). 8. Tramite de devoluciones (d). 9. Rotulación de objetos (e). 10. Manejo de objetos y código de barras (a, c, d, f). 11. Manejo de computadoras (d, f). 12. Técnicas de verificación y control (b). 13. Etiquetado, objetos (e). 14. Tipos de documentos de control (j). 15. Radio frecuencias (b). 16. Manejo de equipos de lectores barra (b). 17. Intercambio electrónico de datos (d).
411.1	b) Los medicamentos y elementos son inspeccionados aplicando las técnicas de verificación 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 a la programación establecida por la organización.	
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 organización.	
	e) Los medicamentos y elementos recibidos son rotulados o etiquetados según instrucciones establecidas por la organización a nivel interno.	
411.6	f) Los registros de recibo y salida de los medicamentos y elementos son reportados a través de los instrumentos establecidos por la organización.	
	g) El recibo y salida de los medicamentos y elementos cumplen las especificaciones señaladas según los documentos establecidos y registrados.	
451.11	h) Los medicamentos y elementos recibidos y entregados son clasificados según clientes, procesos o unidades de negocio.	
441.2	i) La entrada y salida de los medicamentos y elementos es verificada físicamente frente a los documentos	
441.1 432.5	j) El ingreso y salida de los objetos es registrada en los instrumentos de control señalados y en los inventarios.	



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

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

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo de producto:	<ul style="list-style-type: none"> - Medicamentos - Elementos 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pruebas sobre manejo de las técnicas de verificación de los medicamentos y elementos. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrega de medicamentos y elementos verificados según entradas y salidas. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por observación: Proceso de verificación de las entradas y salidas de los objetos.



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

Nombre de la norma de competencia	Recibir y despachar medicamentos o elementos según requisitos exigidos.
Elemento 2	Alistar los medicamentos o elementos para las diferentes áreas, o unidades del negocio, según solicitud o pedido.

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) Los medicamentos y objetos son ubicados de acuerdo a la localización, codificación, categorías y normas de seguridad industrial.	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 establecido.	
441.1	f) Los medicamentos y elementos son alistados teniendo en cuenta las unidades de empaque.	

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Formas de preparación de los pedidos:	<ul style="list-style-type: none"> - Manual. - Automatizada. - Semiautomatizada. 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diferenciar las formas de alistar los pedidos de acuerdo a los tipos de productos. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrega de los objetos armados según la clasificación de los pedidos. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> - Observación directa sobre formas de alistar los pedidos.



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

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

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

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo de devolución:	- 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.



Ministerio de la Protección Social

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

Nombre de la norma de competencia	Recibir y despachar medicamentos o elementos según requisitos exigidos.
--	---

Tarea	Indicador
111.23	1. Número de medicamentos en condiciones ambientales adecuadas.
411.1	1. Número de registros diarios.
411.6	1. Menos de ____% de oferta de servicios ítem está mal inventariados. 2. Menos de ____% ítem no está incluido en el inventario. 3. Más del ____% de las tarjetas de kárdex están actualizadas.
411.7	1. Se encuentra una relación directa entre la inspección visual de los equipos y suministros con el registro de ellos en el kárdex.
412.1	1. No se encuentran errores en el almacenamiento de los suministros.
412.3	1. Número de reposiciones realizadas.
441.1	1. Más del ____% de los elementos solicitados en cada servicio, es entregado. 2. Oportunidad en la entrega de suministros.
441.2	1. ____% de los reactivos vencidos o en mal estado/ número de reactivos solicitados. 2. En un ____% de las veces, los suministros entregados corresponde exactamente a los solicitados.
441.3	1. El ____% de las recepciones sigue el procedimiento establecido. 2. En más del ____% se dispone de la información requerida para el proceso.
451.1	1. Más del ____% de los elementos solicitados al almacén son entregados a cada área. 2. Menos del ____% de las áreas no están satisfechas con el pedido entregado.
451.11	1. Número de medicamentos e insumos entregados.
451.36	1. Los suministros requeridos están disponibles en ____ (período de tiempo).
461.3	1. Número de medicamentos recibidos contra número de medicamentos solicitados.



Auxiliar de Servicios Farmacéuticos

Nivel C

Nombre de la norma de competencia:

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

Código: 20662810250304

Elementos:

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



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

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

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) Las presentaciones de productos y servicios son apoyadas en el uso de programas y navegadores que incluyen gráficos, animaciones, ventajas de productos o servicios, comparaciones de precios y catálogos.	1. Manual de productos: Características, beneficios, ventajas y objetivos (a) 2. Manual del fabricante (a). 3. Certificado de proveedores sobre el conocimiento del producto (d). 4. Demostraciones del producto (b).
	b) La información de los productos y servicios es proporcionada y reforzada con demostraciones, muestras, degustaciones y exhibiciones con el fin de obtener la decisión de compra en los diferentes mercados.	5. Distribución de muestras, degustaciones (b). 6. Check list sobre la idea del producto o servicio (e). 7. Norma ISO 9000, Norma ISO 14000 (c, d).
	c) Los productos y servicios son presentados argumentando las bondades de los mismos en cuanto a la relación calidad-precio, resistencia, duración y necesidades que satisface y resuelve.	8. Estándares especiales HACCP, CE, ECO, label (c, d).
	d) El conocimiento del producto a presentar es respaldado y certificado por el productor.	
	e) Las características distintivas de los productos o servicios en relación con otros, la exclusividad y lo innovador del producto o servicio son expuestos a los clientes con el fin de que estos conozcan las bondades de los productos y servicios.	



Ministerio de la Protección Social

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

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

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Tipo de productos:	<ul style="list-style-type: none">- Industrial- Consumo y servicios	Conocimiento <ul style="list-style-type: none">- Prueba escrita sobre los factores que se deben tener en cuenta a la hora de presentar un producto o servicio. Producto <ul style="list-style-type: none">- Validación del conocimiento del producto mediante certificación del productor. Desempeño <ul style="list-style-type: none">- Evaluar la metodología utilizada en la preparación de una presentación de producto.
Formas de presentación:	<ul style="list-style-type: none">- Personal- Telefónica y virtual	



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

Nombre de la norma de competencia	Negociar productos y servicios según condiciones del mercado y políticas de la empresa.
Elemento 2	Cerrar la venta de productos y servicios conforme a las políticas de ventas y términos de negociación.

Tareas	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) Las negociaciones de productos y servicios se hacen teniendo en cuenta la planificación, la entrega de productos por cualquier medio y las formas de pago.	<p>La persona conoce y comprende:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La venta (a). 2. Factores que intervienen en la venta (a). 3. Técnicas de venta (a, n). 4. Fases de la venta: aproximación, escucha activa, argumentación, objetivos, factores clave, objeciones, técnicas de resolución, técnicas de persuasión y el cierre (a, n, q). 5. Habilidades para hablar en público (a). 6. La comunicación: verbal y no verbal (a). 7. Barreras en la comunicación (a, q) 8. Proceso de negociación (a) 9. Acertividad en la negociación (a, q). 10. Herramientas y material de apoyo en la negociación (a, l, q). 11. Estilos en la negociación (a). 12. Navegadores de Internet (a). 13. Características y beneficios de los productos y servicios (a). 14. Inglés comercial (a). 15. Sistemas de ventas: por áreas geográficas, por productos, por clientes y mixtas (b). 16. Técnicas de prospección (a). 17. Técnicas de acercamiento y cuestionamiento (a, o). 18. Manejo de respuesta / Reacciones de los clientes (a). 19. La post-visita (a). 20. Las técnicas de cierre de ventas: AIDA, SPIN (a, n, o).
	b) Las negociaciones nacionales e internacionales son cerradas aplicando las técnicas de ventas y negociación.	
	c) La información a clientes sobre existencias, fecha de entrega, calidades y cantidades disponibles, es entregada a través del sistema de comunicación 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 catalogo.	
	g) Los productos y servicios son negociados de acuerdo con las estrategias de venta y distribución adecuada al producto o servicio específico.	
	h) La argumentación y las preguntas son estructuradas de acuerdo con la situación a manejar.	
	i) La negociación es realizada en dos sentidos con los clientes y empresa para obtener la venta y adaptar el producto a las necesidades del cliente.	
	j) Las objeciones son escuchadas sin interrupción y convertidas en adecuadas técnicas de preguntas y respuestas.	
	k) Los instrumentos de carácter legal o contractual internacional que proveen la solución a los diversos negocios internacionales, los sujetos protagonistas y los conceptos básicos son identificados.	



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



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

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

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



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

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

Tarea	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) Los términos de negociación son fijados de acuerdo con las políticas y parámetros establecidos por la organización, la legislación general, el marco legal de derechos y obligaciones mínimas de cada parte.	1. Aspectos legales de la negociación: nacionales e internacionales (a, c, d, e, f). 2. Relaciones entre fabricantes y distribuidores: Trade Marketing (b, c, d). 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). 8. Relaciones humanas (b, c).
	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.	9. Clases de negociación (g). 10. Tipos de acuerdos comerciales: concesión, franquicia, en depósito, a término fijo, comisión (c, f). 11. Sociedades de intermediación (e). 12. Formas de pago y plazos nacionales e internacionales (d, e, g, h).
	d) Los términos de negociación son establecidos considerando las condiciones de pago, los descuentos, las garantías, las restricciones de ventas y los niveles de riesgo en cuanto a donde y como se comprarán y venderán los productos o servicios.	13. Mercado cambiario y de divisas (c, d, i). 14. Tasas internacionales: Libor, prime rate, spread (c, d, e, f, g, i). 15. Normas cambiarias y de comercio internacional (l).
	e) Los términos de negociación en contratos de intermediación son fijados considerando sistemas de distribución, pedidos mínimos, precios del productor y distribuidor, formas de pago y márgenes mayorista/ minorista y remuneración de los intermediarios.	16. Costos financieros: Tasas de interés, depreciación monetaria, inflación, reevaluación, tasas de cambio (c). 17. Cartas de crédito (d, e, g). 18. Gastos de envío: normas, reglamentaciones, derechos arancelarios, impuestos y seguros (j).
	f) Los acuerdos de la negociación son establecidos con base en los aspectos legales y éticos que rigen los contratos nacionales e internacionales.	19. Manual de envíos internacionales (j). 20. INCOTERMS (g, i, j). 21. Condiciones de despacho de los productos (g, j).
	g) Las condiciones comerciales de negociación como la validez de la oferta, el tiempo de entrega, la forma de pago, los fletes, seguros, impuestos y garantías son fijadas dependiendo del tipo de negociación.	22. Contrato de compraventa internacional entre vendedor y comprador (g, h).
	h) Las condiciones comerciales de negociación como la validez de la oferta, el tiempo de entrega, la forma de pago, los fletes, seguros, impuestos y garantías	



Ministerio de la Protección Social

Tarea	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	son fijadas dependiendo del tipo de negociación.	
	i) Los términos de negociación en los mercados internacionales están regidos por las normas de comercio exterior según políticas gubernamentales y de las cámaras de comercio.	
	j) Los gastos de envío son acordados con base en los datos de peso y dimensiones, modo de envío, lugar de origen y lugar de destino, derechos arancelarios, impuestos y costes adicionales contenidos en el manual de envíos internacionales.	



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

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

Rango de aplicación		Evidencias
Categoría	Clases	
Magnitud de la negociación:	<ul style="list-style-type: none"> - Local. - Nacional. - Internacional. 	<p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prueba escrita donde enuncie las partes de un contrato. <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisión del contrato de negociación de acuerdo con los parámetros legales de negociación. <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento en el puesto de trabajo sobre los procedimientos que sigue para fijar los parámetros de negociación.
Sistemas Comerciales:	<ul style="list-style-type: none"> - Mayorista. - Minorista. - Agentes comerciales. - Comisionista. - Corredores. - Clientes. 	
Actividad Comercial:	<ul style="list-style-type: none"> - Compra. - Venta. - Alquiler. 	
Cobertura del Mercado:	<ul style="list-style-type: none"> - Nacional. - Internacional. 	
Tipos de Productos:	<ul style="list-style-type: none"> - Industrial. - Consumo. - Servicios. 	
Tipos de Acuerdo Comercial:	<ul style="list-style-type: none"> - Concesión. - Franquicia. - En depósito. - A término fijo. - Comisión. 	



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

Nombre de la norma de competencia:

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

Código: 20332810120304

Elementos:

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



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

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

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



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 <ul style="list-style-type: none"> - Reporte actualizado de las condiciones de higiene y seguridad del puesto de trabajo. Desempeño <ul style="list-style-type: none"> - Observación directa de las características y condiciones de higiene y seguridad del área de trabajo y equipo utilizado - Revisión de los formatos sobre inspecciones de seguridad elaborados por el trabajador. Conocimiento <ul style="list-style-type: none"> - Pruebas orales o escritas respondiendo a solución de problemas relacionados con la seguridad e higiene en su puesto de trabajo (¿Qué hacer en caso de?). - Pruebas orales o escritas sobre las normas técnicas vigentes y los valores límites permisibles de los agentes de riesgo presentes en su medio laboral.
Documentos:	- Ordenes de trabajo, procedimientos operativos normalizados, reglamento de higiene y seguridad, cronograma de actividades de prevención y control de seguridad, normas ISO18001, 14001. Normas legales generales de salud ocupacional y específicas según el proceso productivo.	



Tareas	Criterios de desempeño	Conocimiento y Comprensión Esenciales
	k) Las medidas preventivas son aplicadas	10. Accidente de trabajo (AT) (a – i)

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

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

Tarea	Criterios de desempeño	Conocimientos y comprensión
	a) Las medidas preventivas son aplicadas conforme a las normas vigentes.	1. Accidente de trabajo (AT) (a – i) - Concepto - Marco legal (Decreto 1295 de 1994) - Registro y notificación de accidentes de trabajo. - Análisis e investigación de accidentes de trabajo - Responsabilidad de empleadores y trabajadores en la prevención de AT.
	b) El Equipo de Protección personal utilizado para las actividades corresponde a los requerimientos establecidos en la reglamentación.	2. Enfermedad profesional (EP) (c) - Concepto - Marco legal - Factores que intervienen en su desarrollo - Enfermedades profesionales más frecuentes según el proceso productivo de la empresa. - Responsabilidad de empleadores y trabajadores en la prevención de EP.
	c) El equipo de seguridad se utiliza de acuerdo con los procedimientos establecidos en la norma.	3. Equipo de protección básico y especializado según el área de trabajo y circunstancias en que las utiliza (d, e).
	d) El equipo de Protección asignado se conserva de acuerdo con las especificaciones del fabricante.	4. Sistemas y métodos de trabajo seguros e higiénicos (a, b, c, d, f, g, h).
	e) La seguridad de equipos y dispositivos es verificada de acuerdo con los parámetros del fabricante y según normas.	5. Usos y mantenimiento de los Elementos de Protección Personal (EPP) y colectiva según proceso productivo (d, c).
	f) El funcionamiento de dispositivos de seguridad es verificado periódicamente.	6. Medidas preventivas para eliminar o controlar los factores de riesgo ocupacional (a – h).
	g) Los dispositivos de seguridad son instalados e inspeccionados.	7. Medidas de higiene dentro del área de trabajo establecidas por la empresa (a, b, c, d, f, g).
	h) Las máquinas y equipos son operados con normas de seguridad.	8. Sistemas de identificación y manejo de materiales peligrosos (c, d).
	i) El reporte de incidentes y accidentes de trabajo es diligenciado y enviado a las instancias correspondientes oportunamente.	9. Tipos y naturaleza de documentación y reportes (i, j).
	j) La documentación relacionada con la afiliación y prestación de servicios de salud se encuentra vigente y disponible.	



	conforme a las normas vigentes.	
	l) El Equipo de Protección personal utilizado para las actividades corresponde a los requerimientos establecidos en la reglamentación.	<ul style="list-style-type: none"> - Concepto - Marco legal (Decreto 1295 de 1994) - Registro y notificación de accidentes de trabajo. - Análisis e investigación de accidentes de trabajo - Responsabilidad de empleadores y trabajadores en la prevención de AT.
	m) El equipo de seguridad se utiliza de acuerdo con los procedimientos establecidos en la norma.	
	n) El equipo de Protección asignado se conserva de acuerdo con las especificaciones del fabricante.	11. Enfermedad profesional (EP) (c)
	o) La seguridad de equipos y dispositivos es verificada de acuerdo con los parámetros del fabricante y según normas.	<ul style="list-style-type: none"> - Concepto - Marco legal - Factores que intervienen en su desarrollo - Enfermedades profesionales más frecuentes según el proceso productivo de la empresa. - Responsabilidad de empleadores y trabajadores en la prevención de EP.
	p) El funcionamiento de dispositivos de seguridad es verificado periódicamente.	12. Equipo de protección básico y especializado según el área de trabajo y circunstancias en que las utiliza (d, e).
	q) Los dispositivos de seguridad son instalados e inspeccionados.	13. Sistemas y métodos de trabajo seguros e higiénicos (a, b, c, d, f, g, h).
	r) Las máquinas y equipos son operados con normas de seguridad.	14. Usos y mantenimiento de los Elementos de Protección Personal (EPP) y colectiva según proceso productivo (d, c).
	s) El reporte de incidentes y accidentes de trabajo es diligenciado y enviado a las instancias correspondientes oportunamente.	15. Medidas preventivas para eliminar o controlar los factores de riesgo ocupacional (a – h).
	t) La documentación relacionada con la afiliación y prestación de servicios de salud se encuentra vigente y disponible.	16. Medidas de higiene dentro del área de trabajo establecidas por la empresa (a, b, c, d, f, g).
		17. Sistemas de identificación y manejo de materiales peligrosos (c, d).
		18. Tipos y naturaleza de documentación y reportes (i, j).



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

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

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

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



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: <ul style="list-style-type: none"> - Observación directa del trabajador en situaciones de emergencia simuladas cubriendo los tipos de emergencia y formas de respuesta establecidas. - Observación del trabajador aplicando principios básicos de primeros auxilios en situaciones simuladas. - Observación de la señalización y demarcación de áreas y disposición de equipos de seguridad. Producto: <ul style="list-style-type: none"> - Verificación del equipo seleccionado para el uso en la atención de varios tipos de emergencia. Conocimiento: <ul style="list-style-type: none"> - Prueba oral o escrita para identificar conocimientos sobre su participación en los procedimientos para la prevención y atención de desastres.
Documentos:	- 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.	