| INFORMACION GENERAL DEL PROGRAMA DE FORMACION TENICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN SERVICIOS FARMACEUTICOS. | | | |
|---|---|---|---|
| **3.8.1 NOMBRE DE LA INSTITUCION EDUCATIVA** | INSTITUTO DE CAPACITACIÓN NUESTRA SEÑORA DE FATIMA | | |
| **DIRECCION** | Calle 29 # 27-70 centro -Palmira<br>AV 3N # 38N 29 Prados del norte- Santiago de Cali<br>Calle 9 29A58 Barrio Champagnat Santiago de Cali | | |
| **TÉLEFONO** | 2741376 – 6647482 | | |
| **TIPO** | Ánimo de Lucro. | **NATURALEZA** | Privada. |

**Misión**

Somos una institución de educación para el trabajo y el desarrollo humano, que mediante la prestación de servicios educativos capacitamos y formamos el personal técnico por competencias laborales, contamos con un talento humano, capacitado y comprometido con la satisfacción y cumplimiento de los requisitos de quienes proyectan su futuro educativo y ocupacional

**Visión**

En 2027 seremos una Institución líder en la Región, reconocida por la prestación de servicios educativos con calidad, excelencia e innovación guiada por un talento humanizado que promueve la protección de la vida y la prevención de lesiones y enfermedades en nuestra comunidad
Política de calidad
En el Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima, estamos comprometidos a formar personal por competencias buscando la completa satisfacción del cliente mediante óptimos convenios docentes asistenciales y un equipo humano capacitado y comprometido con la seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente en continuo mejoramiento de los procesos y servicios de la institución.

**Objetivos de calidad.**

- Garantizar la satisfacción de nuestros clientes a través de la oferta y desarrollo de programas que cumplan con los requerimientos legales.
- Mejorar las competencias del talento humano de INFA mediante la promoción y ejecución de programas de educación permanente para optimizar la prestación de los servicios institucionales.
- Propender al mejoramiento continuo de los procesos para el mantenimiento de nuestro sistema de gestión de calidad.
- Mantener los convenios docencia-servicio e interinstitucionales, acorde con las exigencias requeridas para el perfil del egresado.
- Garantizar la adquisición y disposición de los recursos necesarios y la infraestructura adecuada para la prestación del servicio educativo.
- Aumentar la rentabilidad para asegurar la proyección del instituto en mediano y largo plazo.

.

**3.8.6.5**

**NUMERO DE ESTUDIANTES QUE SE PROYECTA ATENDER**

**TECNICO LABORAL POR COMPTENCIAS EN SERVICIOS FARMACEUTICOS.**

**PROYECCION DE ESTUDIANTES**

**2024 - 2028**

| | 2024 | | 2025 | | 2026 | | 2027 | | 2028 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Niveles** | **1** | **2** | **1** | **2** | **1** | **2** | **1** | **2** | **1** | 2 |
| I | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| II | | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| III | | | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| **TOTAL** | **30** | **60** | **90** | **90** | **90** | **90** | **90** | **90** | **90** | **90** |

| 3.8.2 DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA | | | |
|---|---|---|---|
| **TECNICO LABORAL POR COMPETENCIAS SERVICIOS FARMACÉUTICOS.** | | | |
| **CODIGO DEL PROGRAMA CNO** | 3315 | **LICENCIA FUNCIONAMIENTO** | |
| **3.8.3 OBJETIVOS DEL PROGRAMA** | **GENERAL.**<br><br>Ofrecer un programa de formación por competencias laborales que mejore las capacidades laborales de los vigentes y futuros empleados del subsector farmacéutico a través de un programa estructurado para técnicos en servicios farmacéuticos, que atiendan los requerimientos precisos del sector.<br><br>**Específicos:**<br><br>- Diseñar un programa de formación que se ajuste a los requerimientos del sector productivo y a las normas de competencia laboral vigentes.<br>- Desarrollar el programa de formación con todos los elementos requeridos por el marco legal vigente y el sector productivo.<br>- Orientar al estudiante en el logro de competencias que lo potencien para realizar actividades propias de la atención en establecimientos farmacéuticos y servicios farmacéuticos.<br>- Mantener la interacción constante con empresas reconocidas en el sector farmacéutico, que permitan el desarrollo de alianzas o convenios que apoyan el proceso de la formación prácticas de nuestros estudiantes y egresados. | | |
| **3.8.4 DEFINICION DEL PERFIL DEL EGRESADO** | **Competencias básicas:**<br>- Aplicar conocimientos Matemáticos y cálculos básicos dentro del oficio del farmacéutico.<br>- Mantener proceso de comunicación asertiva durante el desarrollo de las actividades.<br>- Comprender la Historia relacionada al sector que pertenece el programa.<br>- Interactuar en el sector productivo de manera asertiva.<br><br>**Competencias ciudadanas y ambientales:**<br>- Promover la interacción idónea con la naturaleza al promover y fomentar la preservación del medio ambiente.<br>- Mantener relaciones asertivas y eficaces que posibiliten resolver conjuntamente problemas de carácter laboral y social reconociendo y respetando los derechos fundamentales propios y de los demás como ciudadano y miembro de una comunidad o grupo.<br>- Participar en una sociedad de manera democrática, relacionándose de manera pacífica, valorando la diversidad y las identidades de los grupos<br><br>**Competencias actitudinales y éticas.**<br><br>- Practicar los principios y valores éticos universales mínimos que posibiliten la convivencia sana y el reconocimiento del medio ambiente.<br>- Mantener relaciones asertivas y eficaces que posibiliten resolver conjuntamente problemas de carácter laboral y social reconociendo y respetando los derechos fundamentales propios y de los demás como ciudadano y miembro de una comunidad o grupo.<br>- Promover la interacción idónea consigo mismo al reconocer las fortalezas y valores personales y utilizarlas proactivamente.<br>- Promover la interacción idónea con los demás al establecer relaciones sanas con el entorno<br>- Practicar los principios y valores éticos universales mínimos que posibiliten la convivencia y el reconocimiento del medio ambiente.<br><br>**Competencias generales.**<br>- Llegar puntual a la actividad de del trabajo. | | |

- Responder efectivamente por las tareas asignadas.
- Trabajar integralmente en equipo.
- Respetar a todos los integrantes de la comunidad de la organización u empresa.
- Cuidar su entorno laboral y el clima de la organización.

**Competencias de fundamentación tecnológica.**

- Aplicar herramientas ofimáticas, redes sociales y colaborativas de acuerdo con el proyecto a desarrollar según las tendencias de las tecnologías de información y la comunicación
- Crear redes sociales en la web y participar en ellas con honestidad, utilizando las herramientas tecnológicas de trabajo colaborativo de acuerdo con las necesidades de información, motivación e intereses y las tendencias de las tecnologías de información y la comunicación
- Desarrollar una actitud abierta y crítica ante las nuevas tecnologías utilizándolas potencialmente.

**Competencias generales.**

- Aplica los principios y la normativa del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en cada una de las funciones de su desempeño en relación con su disciplina

- Interactúa con el cliente interno y externo de acuerdo con la misión, visión y las políticas de servicio institucionales.

- Brinda información del producto o servicio conforme a requerimientos del cliente o usuario.

- Identifica las necesidades del cliente interno y externo a la luz de las políticas de mercadeo y segmentación de clientes.

- Aplica 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.

- Efectúa procedimientos especializados de limpieza, sanitización y desinfección en equipos y artículos según manuales estandarizados de la empresa.

- Orienta al usuario acerca de los servicios de salud disponibles en su localidad.

- Mantiene el ambiente de trabajo en condiciones de higiene y seguridad acorde con la reglamentación empresarial.

- Ejecuta prácticas de trabajo seguras conforme a las normas técnicas y legales establecidas.

- Participa en los procedimientos para la prevención y atención de emergencias de acuerdo con las normas técnicas y legales

**Competencias de fundamentación tecnológica.**

- Aplicar herramientas ofimáticas, redes sociales y colaborativas de acuerdo con el proyecto a desarrollar según las tendencias de las tecnologías de información y la comunicación
- Crear redes sociales en la web y participar en ellas con honestidad, utilizando las herramientas tecnológicas de trabajo colaborativo de acuerdo con las necesidades de información, motivación e intereses y las tendencias de las tecnologías de información y la comunicación
- Desarrollar una actitud abierta y crítica ante las nuevas tecnologías utilizándolas potencialmente

**Competencias laborales específicas.**

- Dispensar medicamentos y elementos con base en las disposiciones legales vigentes.
- Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas

| | |
|---|---|
| | establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes.<br>- Atender a personas en caso de accidente en enfermedad súbita de acuerdo con protocolos de atención de primer respondiente.<br>- Recibir y despachar medicamentos o elementos según los requisitos exigidos.<br>- Negociar productos y servicios según condiciones del mercado y políticas de la empresa<br><br>**FUNCION C.N.O**<br><br>Apoyan la prestación del servicio farmacéutico en los procesos de recepción, almacenamiento y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos. Brindan información a personas sobre el uso adecuado de medicamentos y realizan su administración por vía intramuscular. Apoyan las actividades del sistema de distribución en dosis unitaria y las transferencias de medicamentos y dispositivos médicos, todo lo anterior, bajo la delegación y supervisión de profesionales del equipo multidisciplinario de salud. Están empleados por instituciones prestadoras de servicios de salud y establecimientos farmacéuticos |
| **3.8.5 JUSTIFICACION DEL PROGRAMA.** | El programa de formación se oferta con todos los componentes requeridos atendiendo a los siguientes lineamientos:<br><br>**De la caracterización ocupacional.**<br><br>El Auxiliar de Servicio Farmacéutico. Es un auxiliar en servicios de la salud que puede ocuparse como Auxiliar de farmacia o Auxiliar de droguería en Instituciones prestadoras de servicios de Salud pública y privada y en el comercio. Son, de acuerdo con la norma de competencia 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. Es el personal que labora en la dispensación de medicamentos y elementos en las Farmacias y Droguerías aplicando las disposiciones legales y su autonomía está limitada por las normas vigentes15 . Los Servicio farmacéutico tendrán que disponer de recursos humanos que cumpla las funciones de jefe del Servicio, legalmente autorizado, que será el responsable y que dispondrá del título de Químico Farmacéutico para los servicios de mediana y alta complejidad y el de Tecnólogo para los de baja complejidad, y que contará con la disponibilidad de tiempo necesario para poder desarrollarlas actividades propias de este. El aspecto del recurso humano ha sido considerado a nivel mundial capaz de cumplir un papel preponderante y en el contexto colombiano, fue detectado como una de las grandes debilidades del sector, por lo que actualmente, se está prestando mucha atención en los procesos de formación de este recurso humano, por lo que universidades con alto grado de reconocimiento se han encomendado la tarea.<br><br>Estructura física. Los requerimientos óptimos de estructura serán diferentes según el tipo de servicio que se preste, es decir dependiente e independiente y del nivel de complejidad. Para el caso de un nivel hospitalario, dependerá del número de camas y/o las actividades que desarrolle, pero en todo caso, deben contar con un área física exclusiva independiente de circulación restringida, segura permanecer limpio y ordenados en lo que tiene que ver con pisos, paredes, techos, áreas de almacenamiento, iluminación, instalaciones eléctricas, ventilación, condiciones de temperatura y humedad y criterios de almacenamiento. En la normatividad colombiana, se establece que todos los servicios farmacéuticos independientes de la complejidad, deberán realizar procesos generales, dentro de los cuales se incluyen: Selección, Adquisición, Recepción y almacenamiento, Distribución y Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos, así como la participación en grupos interdisciplinarios, brindar Información y educación al paciente y la comunidad sobre el uso adecuado de medicamentos y dispositivos médicos y la destrucción o desnaturalización de medicamentos.<br><br>Para el caso de los servicios farmacéuticos de mediana y alta complejidad, además de los procesos generales, debe realizar procesos especiales dentro de los cuales se incluyen: Atención farmacéutica, Preparaciones magistrales, Mezclas de nutrición parenteral, Mezclas y/o adecuación y ajuste de concentraciones de medicamentos oncológicos, Adecuación y ajuste de concentraciones para cumplir con las dosis |

prescritas; Re empaque y/o re envase de medicamentos dentro del Sistema de Distribución de Medicamentos en Dosis Unitaria, para pacientes hospitalizados y/o ambulatorios en casos especiales; Preparaciones extemporáneas; Control, dispensación y distribución de radiofármacos; Investigación clínica y Realización o participación en estudios sobre fármaco epidemiología, uso de antibióticos, farmacia clínica y cualquier tema relacionado de interés para el paciente, el servicio farmacéutico, las autoridades del sector y la comunidad

En el diseño de las instalaciones físicas del servicio farmacéutico, se deberá tener en cuenta que esta sea funcional de manera, que, por su ubicación, superficie, instalaciones, comunicaciones, etc., puede conseguir unos niveles óptimos de actividad funcional, por lo tanto, se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones: Que tenga fácil comunicación con las unidades de hospitalización y otros servicios. La vía de acceso al Servicio será diferente a la de las vías sucias del hospital. Que la distribución de su superficie estará en función del número de camas y de la complejidad de servicio que se presta.

Que todas las áreas del Servicio formen un conjunto o unidad funcional, por lo que es conveniente que sus dependencias no estén muy lejanas, a excepción de las farmacias descentralizadas (farmacias satélites). En este diseño también se deben considerar los espacios para que se adecuen o acondiciones, las áreas para los servicios farmacéuticos de acuerdo con la complejidad. Para el caso de los servicios de baja complejidad, se deben considerar las siguientes áreas, las cuales deben estar debidamente delimitada: Área administrativa, recepción de medicamentos y dispositivos médicos, cuarentena de medicamentos, almacenamiento, dispensación, área para el manejo y disposición de residuos. En el área de almacenamiento se deben considerar las condiciones específicas para los tipos de productos que se van a distribuir y/o dispensar, las condiciones de seguridad para el caso de los medicamentos de control especial, el almacenamiento de medicamentos que deben ser destruidos o desnaturalizados, por vencimiento o deterioro, el almacenamiento de productos rechazados, devueltos y retirados del mercado con las señalizaciones correspondientes. Para el servicio farmacéutico de alta y mediana complejidad, además de las áreas señaladas, se deben tener cumplimiento de los requisitos dependiendo de los procesos que realice, como por ejemplo el área independiente y diferenciada para la elaboración de preparaciones magistrales como mezcla de nutrición parenteral; mezcla y/o adecuación y ajuste de concentraciones de medicamentos oncológicos; preparaciones estériles; adecuación y ajuste de concentraciones de otros medicamentos para cumplir con la dosis prescrita y radiofármacos.

**Especificaciones Mapas Funcionales de las mesas sectoriales**

Dando solución a las competencias requeridas para el sector productivo, nos hemos basado en las normas de competencia laboral, creadas desde las mesas sectoriales en el SNFT SENA. A partir del mapa funcional se elaboran los planes de normalización para el sector de la salud en Colombia.

**Normas de Competencia laboral**

Dando solución a las competencias requeridas para el sector productivo, nos hemos basado en las normas de competencia laboral, creadas desde las mesas sectoriales SENA y soportadas por el observatorio nacional

| |
|---|
| **NORMAS DE COMPETENCIA LABORAL DEL PROGRAMA.** |
| 1. Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas vigentes |
| 2. Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias |
| 3. Dispensar medicamentos y elementos con base en las disposiciones legales vigentes |
| 4. Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes. |
| 5. Atender a personas en caso de accidente en enfermedad súbita de acuerdo con protocolos de atención de primer respondiente. |
| 6. Atender a personas en caso de accidente en enfermedad súbita de acuerdo con protocolos de atención de primer respondiente. |
| 7. Atender a personas en caso de accidente en enfermedad súbita de acuerdo con protocolos de atención de primer respondiente. |
| 8. Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo |
| |

**Tareas pendientes en salud para Santiago de Cali.**

Las problemáticas en el sector salud en Colombia continúan dejando a miles de ciudadanos afectados, algunos se han visto obligados a dejar sus procedimientos a mitad, muchos otros aun no encuentras citas médicas para especialidades, y lo que es mucho más grave, sin medicamentos para pacientes con enfermedades que realmente necesitan ser tratadas.

Desde la Secretaría de Salud en Cali se explicó que el desabastecimiento de medicamentos en la ciudad es más preocupante con el pasar de los días, pues muchos pacientes con enfermedades de gran complejidad no los están recibiendo.

La subsecretaría de la Prestación de Servicios de la capital del Valle Yanet Vélez explicó que: "Hemos estado padeciendo, de manera crónica, **el desabastecimiento de medicamentos para patologías muy importantes como enfermedades crónicas e hipertensivas, además de diabetes, pacientes de alto costo, y mucho más crítico en pacientes con enfermedades huérfanas".**

Desde la administración se procedió con el seguimiento a las diferentes dependencias con el fin de encontrar cuales son las falencias para que esta situación se esté presentando.

Han sido varias las denuncias interpuestas por los ciudadanos, pues a falta de medicamentos para tratar sus enfermedades, que deberían ser suministrados por las EPS, **deben sacar dinero de sus bolsillos para adquirirlos, sin embargo, la escasez de estos se centra en los rangos más costosos del mercado.** Ante esta situación, ninguna de las entidades se ha pronunciado de manera oficial.

Según el portal *Cali Informa*, pacientes y familiares que combaten contra una enfermedad grave por estos días viven un calvario. En su denuncia, señalan que las EPS "parecen haber olvidado que la vida de los pacientes".

Se han visto en la obligación de recurrir a medida judiciales como derechos de petición, desacatos, tutelas, y demás procedimientos jurídicos para que logren entregarles las medicinas.

El Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (Invima) en el mes de agosto de 2024 comunicó que en ese mes se encontraban fuera de circulación 15 medicamentos.

La entidad afirmó que las razones por las que se presenta esta situación tienen relación con **el proceso de fabricación por la escasez de los insumos y/o materia prima, además, se presentan dificultades en temas logísticos y un aumento en la demanda de los mismos.**

Para todas las actividades anteriormente identificadas en la ciudad y sus alrededores se requiere de diversos perfiles profesionales y ocupacionales que suplan las necesidades del recurso humano y el ***Instituto Nuestra Señora de Fátima*** aportara en el plan de desarrollo atendiendo las necesidades de recurso para estas necesidades.

**Factor diferenciador del programa.**

El instituto de capacitación Nuestra Señora de Fátima como institución para el trabajo y desarrollo humano ofrece el programa con todos los elementos de formación requeridos respecto a lo social, tecnológico y cultural, con un metodología de aprendizaje innovadora, acceso a tecnologías de última generación, convenios docencia servicio legalmente constituidos con las instituciones más relevantes de la región y estructurado sobre métodos más que contenidos, lo que potencia la formación de estudiantes con altas cualidades laborales, que lo acreditan y lo hacen pertinente y coherente con su misión, innovando permanentemente de acuerdo con las tendencias y cambios tecnológicos y las necesidades del sector empresarial y de los trabajadores, impactando positivamente la productividad, la competitividad, la equidad y el desarrollo del país.

**Despliegue de comunicación del programa:**

Las estrategias de marketing representan un aporte clave para la economía del INFA, por tanto, nos enfocamos en el desarrollo de estrategias y campañas de ventas a través de distintos frentes de acción:
Atención al usuario personalizada: La venta en INFA es un concepto que implica la interacción con el aspirante para su identificación con el producto donde la persuasión se realiza a través del enamoramiento del aspirante hacia la institución, oferta académica, convenios y beneficios.

Entrega de souvenirs: agendas, cuadernos, plegables, folletos y diversos artículos brandeados actualizan permanentemente la información de nuestra oferta académica y al mismo tiempo le permiten al estudiante ser protagonista de su propio proceso de enseñanza-aprendizaje, así como al espectador y aspirante a visionar el ámbito educativo del diario vivir en INFA.
Brigadas médicas y odontológicas: La institución INFA realiza campañas sociales en salud como brigadas médicas y odontológicas en distintos espacios en los que proyecta y posiciona su imagen corporativa a través de la entrega de lapiceros, cuadernos, camisetas y otros.

La toma de presión arterial y control de signos vitales como servicio social para los transeúntes al frente del INFA es una rutina mensual que ha permitido gran reconocimiento a la institución.

Redes Sociales institucionales: El desarrollo y actualización permanente de la página web, así como la interacción con nuestra comunidad académica a través de las redes sociales institucionales, son acciones permanentes que mantienen la comunicación y dinamismo en los distintos públicos a los que nos dirigimos como institución.

Plan de egresados: Mantener una comunicación con los egresados representa una acción de mayor importancia para el INFA ya que a través de la fidelización de estos lazos consolidamos una comunidad educativa orgullosa y activa que participa en las novedades y promociones institucionales.

## 3.8.6 PLAN DE ESTUDIOS
## TENICO LABORAL POR COMPTENCIAS EN SERVICIOS FARMACEUTICOS

| MODALIDAD DE FORMACION | PRESENCIAL | JORNADA DEL PROGRAMA | MIXTA |
|---|---|---|---|
| 3.8.6.1. DURACIÓN MAXIMA DE LAS ACTIVIDADES DE FORMACION | FORMACIÓN TEORICA<br>720 horas<br>FORMACIÓN PRACTICA<br>1080 horas | TOTAL<br>18 meses<br>1800 horas<br>3 Ciclos | |

| Modulo o competencia | Total horas teórico prácticas del módulo | Horas Prácticas 60% | Horas teóricas 50% | |
|---|---|---|---|---|
| | | | Aprendizaje Autónomo. 20% | Horas dedicación docente |
| Ética y valores | 50 | 30 | 4 | 16 |
| Técnicas de estudio | 50 | 30 | 4 | 16 |
| Tecnologías de la información y comunicación | 100 | 60 | 8 | 32 |
| Inducción a la institución educativa | 30 | 18 | 2 | 10 |
| Atender y orientar a las personas. | 120 | 72 | 10 | 38 |
| Controlar las infecciones en los usuarios | 120 | 72 | 10 | 38 |
| Dispensar medicamentos y elementos | 420 | 252 | 34 | 134 |
| Administrar medicamentos | 120 | 72 | 10 | 38 |
| Atender a personas en caso de accidente | 140 | 84 | 11 | 45 |
| Recibir y despachar medicamentos | 290 | 174 | 23 | 93 |
| Negociar productos y servicios según | 290 | 174 | 23 | 93 |
| Generar actitudes y prácticas saludables. | 70 | 42 | 6 | 22 |
| **TOTALES** | **1800 Horas** | **1080 horas** | **144 horas** | **576 horas** |

**REQUISITOS DE INGRESO AL PROGRAMA DE FORMACIÓN.**

- Edad mínimo16 años
- 9º grado de educación básica aprobado.
- Presentar valoración de aprendizajes previos de competencias básicas requeridas por el programa.
- La institución tomara acciones cuando el estudiante no cuente con las competencias mínimas requeridas desarrollando un programa de nivelación.
- **Competencias Laborales Generales requeridas**: De tipo interpersonal (comunicación y trabajo en equipo)
- **Competencia Laboral Específica:** servicio al cliente.

| | |
|---|---|
| **OCUPACIONES QUE PODRA DESEMPEÑAR.** | • Auxiliar de farmacia<br>• Auxiliar de droguería |

| **COMPETENCIAS A DESARROLLAR** | |
|---|---|
| **FUNDAMENTOS EN COMPETENCIAS BASICAS** | |
| Ética y valores | |
| Técnicas de estudio | |
| Tecnologías de la información y comunicación | |
| Inducción a la institución educativa | |
| **COMPETENCIAS OBLIGATORIAS** | |
| **CODIGO** | **DESCRIPCION DE LA NORMA** |
| 20332810010204 | Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas vigentes |
| 20332810060304 | Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias. |
| 20332820230404 | Dispensar medicamentos y elementos con base en las disposiciones legales vigentes |
| 20332810100304 | Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes. |
| 20332810220404 | Atender a personas en caso de accidente en enfermedad súbita de acuerdo con protocolos de atención de primer respondiente. |
| 20332810220404 | Recibir y despachar medicamentos o elementos según requisitos exigidos. |
| 20662810250304 | Negociar productos y servicios según condiciones del mercado y políticas de la empresa |
| 20332810120304 | Generar actitudes y prácticas saludables. |
| **ESTRATEGIA METODOLOGICA** | El modelo pedagógico Interactivo no solo involucra el quehacer docente sino también al estudiante haciéndolo protagonista de su propio proceso de formación. Como su nombre lo indica Interactivo implica un docente y un estudiante activos lejos de la memorización y monitoreando la construcción de evidencias y fortalezas del aprendizaje; hace necesario la autogestión, la concertación, las prácticas, los planes de mejora, las situaciones propias del sector productivo y el análisis conjunto de metodologías y recursos.<br><br>En este modelo pedagógico propio del Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima el docente es un orientador y/o facilitador en donde las evidencias se integran en el proceso de formación de manera simultánea y permanente de tal manera que la enseñanza el aprendizaje y la evaluación siempre marchan juntas |

# *NORMA DE COMPETENCIA.*

## *Código: 20332810010204*

## *Fuente: PARS*

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

| Norma de competencia | | | | Duración la competencia o módulo | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **20332810010204**Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud. | | | | 120 horas | | |
| | | | | **Duración del elemento o unidad de aprendizaje** | | |
| **Elemento o unidad de aprendizaje 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. | | | | **Teoría** | **Trabajo Autónomo.** | **Practica** |
| | | | | 9.5 horas | 2.5 horas | 18 horas |
| **Saber**<br>Conocimientos de conceptos y principios | **Saber hacer** | **Ser** | **Criterios de evaluación.**<br>Se considera logrado si… | **Evidencias de aprendizaje** | | **Estrategia metodológica** |
| 1. Concepto y clasificación de necesidades de Hombre.<br><br>2. Deberes y derechos en salud, consentimiento informado.<br><br>3. Políticas de servicio institucional.<br><br>4. Tipos de aseguramiento, requerimientos para el acceso a los servicios de salud, planes de beneficio red de | Suministrar la información al usuario de acuerdo con sus necesidades, tipo de aseguramiento, políticas institucionales y normas del SGSSS, siguiendo el procedimiento establecido.<br><br>Registrar la información suministrada por el usuarioen la base de datos osistema de información utilizado en la institución siguiendo los requerimientostécnicos y procedimientos establecidos.<br><br>Suministrar los reportes, informes a sus colegas y | Asertivo en el manejo de la información del cliente.<br><br>Ético en el manejo de la información del cliente.<br><br>Organizado en las actividades desarrolladas<br><br>Ordenado en el manejo de los soportes documentales de la empresa y el cliente.<br><br>Atento a escuchar las recomendaciones de sus jefes inmediatos.<br><br>Sensible ante las | Suministra la información al usuario de acuerdo con sus necesidades, tipo de aseguramiento, políticas institucionales y normas del SGSSS, siguiendo el procedimiento establecido.<br><br>Registra la información suministrada por el usuarioen la base de datos osistema de información utilizado en la institución siguiendo los requerimientostécnicos y procedimientos establecidos.<br><br>Suministra los reportes, informes a sus | **CONOCIMIENTO**<br>- Prueba oral y escrita para evaluar conocimientos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7,8.<br><br>**PRODUCTO**<br>- Dos reportes según subproceso donde se aplique los principios del sistema general de seguridad social en salud.<br><br>**DESEMPEÑO**<br>- La observación directa del proceso de información y orientación al usuario en el Sistema General de Seguridad | | **Asesor educativo.**<br><br>Orientación técnica sobre aspectos técnicos relacionados en los saberes del elemento de competencia.<br><br>Planteamiento de actividad de reconocimiento sobre la normatividad del sistema de seguridad social en salud.<br><br>Estudio de caso, sobre los derechos y |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| prestadores.<br><br>5. Normas de garantía de calidad del SGSSS.<br><br>6. Manejo de la base de datos institucional.<br><br>7. Formatos utilizados en la institución para rendir informes, reportes y actas.<br><br>8. Manejo de diferentes tipos de usuario. | superiores inmediatos de los subprocesosen que se desempeña según procedimientos establecidos y en los formatos requeridos.<br><br>Orientar al usuario acerca de losprincipios, criterios y requisitos para haceruso de los servicios de salud en relacióncon los deberes y derechos en salud.<br><br>Suministrar a respuesta dada al usuario conflictivo de acuerdo con susnecesidades identificadas.<br><br>Explicar formato de consentimiento informado de acuerdo con los servicios yprocedimientos solicitados. | necesidades del usuario.<br><br>Respetuoso en las relaciones interpersonales.<br><br>Respetuoso en el trato con sus compañeros.<br><br>Amable en el trato con el cliente.<br><br>Asertivo en la comunicación con los usuarios.<br><br>Prudente con las acciones que desarrolla frente al cliente.<br><br>Organizado en la distribución de la información consignada en los libros.<br><br>Honesto con el diagnostico que le da a los clientes.<br><br>Organizado con la presentación personal. | colegas y superiores inmediatos de los subprocesosen que se desempeña según procedimientos establecidos y en los formatos requeridos.<br><br>Orienta al usuario acerca de losprincipios, criterios y requisitos para haceruso de los servicios de salud en relacióncon los deberes y derechos en salud.<br><br>Suministra a respuesta dada al usuario conflictivo de acuerdo con susnecesidades identificadas.<br><br>Explica formato de consentimiento informado de acuerdo con los servicios yprocedimientos solicitados. | Social, en tres momentos diferentes, de acuerdo con los rangos de aplicación. | los deberes del usuario según las políticas del SGSSS.<br><br>**Estudiante**<br>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo<br><br>Resuelve actividades de formación propuestas por el asesor educativo.<br><br>Desarrolla las técnicas didácticas propuesta por el asesor para abordar los conocimientos asociados al elemento de competencia.<br><br>**Métodos.**<br>Técnicas didácticas activas:<br>Talleres lectura dirigida.<br>Estudio de caso.<br>Simulación de procesos. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Cuidadoso con la información suministrada al cliente. | | | Desarrollo de actividades practicas |

| Técnicas de evaluación. | Escenarios de Aprendizaje | Medios Educativos. |
|---|---|---|
| **Técnicas**<br>1. Evidencia de conocimiento sobre aspectos teóricos y técnicos importantes a evaluar dentro del elemento de competencia.<br>2. Observación directa de la atención a los clientes en un front de una clínica o en espacio simulado.<br>**Instrumentos:**<br>1. Listas de Chequeo de las actividades, los soportes y los productos a entregar.<br>2. Cuestionarios | Ambiente de aprendizaje.<br>Sala de sistemas.<br>Biblioteca.<br>Campos de práctica. | Televisor<br>Tablero aclínico<br>Marcadores.<br>Computadores |

| Norma de competencia | | | | Duración la competencia o módulo | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **20332810010204**Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud. | | | | 120 horas | | |
| | | | | **Duración del elemento o unidad de aprendizaje** | | |
| **Elemento o unidad de aprendizaje 2:** Interactuar con el cliente interno y externo de acuerdo con la misión, visión y políticas de servicio institucionales. | | | | **Teoría** | **Trabajo Autónomo** | **Practica** |
| | | | | 9.5 horas | 2.5 horas | 18 horas |
| **Saber** Conocimientos de conceptos y principios | **Saber hacer** | **Ser** | **Criterios de evaluación.** Se considera logrado si… | **Evidencias de aprendizaje** | | **Estrategia metodológica** |
| 1. Conocimiento sobre misión, visión, principios corporativos, organización, Organigrama y portafolio de servicios.<br>2. Comunicación – Neurolinguistica.<br>3. Técnicas, tipo, proceso errores en función de la actividad empresarial y de la optimización del servicio.<br>4. El arte de escuchar y preguntar. | Reconocer la función de atención al cliente según misión, visión, valores, políticas y principios corporativos.<br><br>Evidenciar actitud de servicio en la interacción con el cliente interno y externo según criterios institucionales de servicio.<br><br>Conocer y aplicar la estructura organizacional de acuerdo con la carta organizacional de la entidad.<br><br>Desarrollar las relaciones interpersonales con el equipo de trabajo con respeto y cortesía de acuerdo con el protocolo de servicio institucional. | Asertivo en el manejo de la información del cliente.<br><br>Ético en el manejo de la información del cliente.<br><br>Organizado en las actividades desarrolladas<br><br>Ordenado en el manejo de los soportes documentales de la empresa y el cliente.<br><br>Atento a escuchar las recomendaciones de sus jefes inmediatos.<br><br>Sensible ante las necesidades del usuario.<br><br>Respetuoso en las | Reconoce la función de atención al cliente según misión, visión, valores, políticas y principios corporativos.<br><br>Evidencia actitud de servicio en la interacción con el cliente interno y externo según criterios institucionales de servicio.<br><br>Conoce y aplica la estructura organizacional de acuerdo con la carta organizacional de la entidad.<br><br>Desarrolla las relaciones interpersonales con el equipo de trabajo con respeto y cortesía de acuerdo con el protocolo de servicio institucional.<br><br>Desarrolla la comunicación con el cliente interno y externo de manera cálida, precisa y oportuna según los protocolos de servicio. | **CONOCIMIENTO**<br>- Prueba escrita u oral para evaluar conocimientos: 1 hasta el 9.<br><br>**DESEMPEÑO**<br>- Observación directa de la interacción con el usuario en tres momentos diferentes de acuerdo con el rango de aplicación | | **Asesor educativo.**<br><br>Orientación técnica sobre aspectos técnicos relacionados en los saberes del elemento de competencia.<br><br>Planteamiento de actividad de reconocimiento sobre la misión, la visión y principios corporativos y portafolio de servicios.<br><br>Actividad de aprendizaje que involucre la interacción con el cliente. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 5. Tipos de clientes, segmentación.<br><br>6. Imagen personal, normas de urbanidad y cortesía.<br><br>7. Normas técnicas de calidad de producción o servicio.<br><br>8. Sistema de gestión de calidad.<br><br>9. Interpretación de manuales de funcionamiento de equipos.<br><br>10. Estrategias de fidelización del cliente. | Desarrollar la comunicación con el cliente interno y externo de manera cálida, precisa y oportuna según los protocolos de servicio.<br><br>Mantener la imagen y presentación personal de acuerdo con los protocolos de servicio.<br><br>Utilizar los equipos y elementos de trabajo de acuerdo con la capacidad tecnológica de la institución y el manual técnico de los equipos y según normas técnicas. | relaciones interpersonales.<br><br>Respetuoso en el trato con sus compañeros.<br><br>Amable en el trato con el cliente.<br><br>Asertivo en la comunicación con los usuarios.<br><br>Prudente con las acciones que desarrolla frente al cliente.<br><br>Honesto con el diagnostico que le da a los clientes.<br><br>Organizado con la presentación personal.<br><br>Cuidadoso con la información suministrada al cliente. | Mantiene la imagen y presentación personal de acuerdo con los protocolos de servicio.<br><br>Utiliza los equipos y elementos de trabajo de acuerdo con la capacidad tecnológica de la institución y el manual técnico de los equipos y según normas técnicas. | | **Estudiante**<br>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo<br><br>Resuelve actividades de formación propuestas por el asesor educativo.<br><br>Desarrolla las técnicas didácticas propuesta por el asesor para abordar los conocimientos asociados al elemento de competencia.<br><br>**Métodos.**<br>Técnicas didácticas activas:<br>Talleres lectura dirigida.<br>Estudio de caso.<br>Simulación de procesos.<br>Desarrollo de actividades practicas |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 11. Desarrollo y crecimiento personal. | | | | | |

| Técnicas de evaluación | Escenarios de Aprendizaje | Medios Educativos |
|---|---|---|
| **Técnicas**<br>1. Observación directa sobre la interacción con los usuarios bajo simulación o en prácticas.<br>2. Evidencia de conocimiento sobre aspectos teóricos y técnicos importantes a evaluar dentro del elemento de competencia.<br><br>**Instrumentos:**<br>1. Listas de Chequeo de las actividades,<br>2. Cuestionarios | Ambiente de aprendizaje.<br>Sala de sistemas.<br>Biblioteca.<br>Áreas o escenarios de practica | Televisor<br>Tablero aclínico<br>Marcadores.<br>Sala de sistemas. |

| Norma de competencia | | | | Duración la competencia o módulo | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **20332810010204**Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud. | | | | 120 horas | | |
| | | | | **Duración del elemento o unidad de aprendizaje** | | |
| **Elemento o unidad de aprendizaje 3:** Brindar información del producto o servicio conforme a requerimientos del cliente o usuario. | | | | **Teoría** | **Trabajo Autónomo** | **Practica** |
| | | | | 9.5 horas | 2.5 horas | 18 horas |
| **Saber** Conocimientos de conceptos y principios | **Saber hacer** | **Ser** | **Criterios de evaluación.** Se considera logrado si… | **Evidencias de aprendizaje** | | **Estrategia metodológica** |
| 1. Relaciones interpersonales humanizadas<br><br>2. Normas legales del consumidor.<br><br>3. Marco legal y regulador propio del servicio.<br><br>4. Indicadores de tiempo, costo, calidad y productividad.<br><br>5. Políticas de servicio institucional, manuales y protocolos de servicio.<br><br>6. Manejo del conflicto y solución de problemas.<br><br>7. Empoderamiento y facultades de respuesta. | Ofrece la información requerida de acuerdo con los protocolos institucionales y el marco legal del producto o servicio.<br><br>Suministra información sobre productos y servicios de manera oportuna, clara y completa en relación con el portafolio institucional y manuales técnicos.<br><br>Reporta la no conformidad en la oferta a quien corresponde de acuerdo con los manuales de procedimiento.<br><br>Genera los reportes e informes veraz y oportunamente según protocolo de servicio.<br><br>Toma decisiones en beneficio del cliente de acuerdo con las | Asertivo en el manejo de la información del cliente.<br><br>Ético en el manejo de la información del cliente.<br><br>Organizado en las actividades desarrolladas<br><br>Ordenado en el manejo de los soportes documentales de la empresa y el cliente.<br><br>Atento a escuchar las recomendaciones de sus jefes inmediatos.<br><br>Sensible ante las | Ofrece la información requerida de acuerdo con los protocolos institucionales y el marco legal del producto o servicio.<br><br>Suministra información sobre productos y servicios de manera oportuna, clara y completa en relación con el portafolio institucional y manuales técnicos.<br><br>Reporta la no conformidad en la oferta a quien corresponde de acuerdo con los manuales de procedimiento.<br><br>Genera los reportes e informes veraz y oportunamente según protocolo de servicio.<br><br>Toma decisiones en beneficio del cliente de acuerdo con las normas | **CONOCIMIENTO**<br>- Prueba oral o escrita: para evaluar conocimientos del 1 hasta el 8.<br>- Estudio de caso de situaciones reales para brindar información del producto o servicio ofertado.<br><br>**PRODUCTO**<br>- Tres formatos institucionales Diligenciados.<br><br>**DESEMPEÑO**<br>- Observación de actividades de información al usuario sobre productos y servicios de salud en tres momentos distintos de acuerdo con los rangos de aplicación. | | **Asesor educativo.**<br><br>Orientación técnica sobre aspectos técnicos relacionados en los saberes del elemento de competencia.<br><br>Planteamiento de actividad de reconocimiento los aspectos más relevantes en la información proporcionada al usuario.<br><br>Actividad de aprendizaje que involucre la interacción con el cliente. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 8. Tecnología biomédica referida al tipo de servicio. | normas de procedimiento e identificación de necesidades. | necesidades del usuario.<br><br>Respetuoso en las relaciones interpersonales. | de procedimiento e identificación de necesidades. | | **Estudiante**<br>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo<br><br>Resuelve actividades de formación propuestas por el asesor educativo.<br><br>Desarrolla las técnicas didácticas propuesta por el asesor para abordar los conocimientos asociados al elemento de competencia.<br><br>**Métodos.**<br>Técnicas didácticas activas:<br>Talleres lectura dirigida.<br>Estudio de caso.<br>Simulación de procesos.<br>Desarrollo de actividades prácticas. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |
| **Técnicas de evaluación** | | **Escenarios de Aprendizaje** | | **Medios Educativos** | |
| **Técnicas**<br>1. Observación directa mientras se brinda información a un usuario se en espacio simulados o de prácticas.<br>2. Evidencia de conocimiento sobre aspectos teóricos y técnicos importantes a evaluar dentro del elemento de competencia.<br>**Instrumentos:**<br>1. Listas de Chequeo de las actividades,<br>2. Cuestionarios | | Ambiente de aprendizaje.<br>Sala de sistemas.<br>Biblioteca. | | Televisor<br>Tablero aclínico<br>Marcadores.<br>Computadores. | |

| Norma de competencia | | | | Duración la competencia o módulo | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **20332810010204**Atender y orientar a las personas en relación con sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud. | | | | 120 horas | | |
| | | | | **Duración del elemento o unidad de aprendizaje** | | |
| **Elemento o unidad de aprendizaje 4:** Identificar las necesidades del cliente interno y externo según políticas de mercadeo y segmentación de clientes. | | | | **Teoría** | **Trabajo Autónomo** | **Practica** |
| | | | | 9.5 horas | 2.5 horas | 18 horas |
| **Saber**<br>Conocimientos de conceptos y principios | **Saber hacer** | **Ser** | **Criterios de evaluación.**<br>Se considera logrado si… | **Evidencias de aprendizaje** | | **Estrategia metodológica** |
| 1. Teorías sobre servicio al cliente.<br>2. Tipos, técnicas y herramientas de mercadeo.<br>3. Como identificar las necesidades del Cliente.<br>4. Conocimiento sobre los productos, servicios y apoyos que se ofrecen.<br>5. Técnicas para escuchar y preguntar en forma efectiva.<br>6. Teorías sobre el | Desarrollar el contacto con el cliente o usuario en un clima de cordialidad y respeto de acuerdo con protocolo institucional.<br><br>Confrontar las necesidades del cliente el portafolio de servicio y la capacidad de respuesta institucional.<br><br>Aplicar los métodos para detectar quejas y reclamos en los usuarios según protocolos institucionales.<br><br>Identificar la satisfacción del cliente de acuerdo con la información obtenida por los diferentes métodos.<br><br>Establecer los indicadores de satisfacción al cliente según | Asertivo en el manejo de la información del cliente.<br><br>Ético en el manejo de la información del cliente.<br><br>Ordenado en el manejo de los soportes documentales de la empresa y el cliente.<br><br>Atento a escuchar las recomendaciones de sus jefes inmediatos.<br><br>Sensible ante las necesidades del usuario.<br><br>Respetuoso en las relaciones interpersonales. | Desarrolla el contacto con el cliente o usuario en un clima de cordialidad y respeto de acuerdo con protocolo institucional.<br><br>Confronta las necesidades del cliente el portafolio de servicio y la capacidad de respuesta institucional.<br><br>Aplica los métodos para detectar quejas y reclamos en los usuarios según protocolos institucionales.<br><br>Identifica la satisfacción del cliente de acuerdo con la información obtenida por los diferentes métodos.<br><br>Establece los indicadores de satisfacción al cliente según metas | **CONOCIMIENTO**<br>- Estudio de caso para identificar las necesidades del usuario.<br>- Prueba escrita para evaluar vocabulario técnico y conocimientos.<br><br>**PRODUCTO**<br>- Tres reportes o formularios diligenciados de acuerdo con el manual de procedimientos.<br><br>**DESEMPEÑO**<br>- Observación directa en el puesto de trabajo sobre la identificación y satisfacción de necesidades del usuario de acuerdo con el rango de aplicación. | | **Asesor educativo.**<br><br>Orientación técnica sobre aspectos técnicos relacionados en los saberes del elemento de competencia.<br><br>Planteamiento de actividad de reconocimiento de las necesidades del usuario o cliente, según las políticas de mecado.<br><br>Actividad de aprendizaje que involucre la interacción con el cliente. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| trabajo en equipo.<br><br>7. Conocimiento sobre uso y manejo de formatos institucionales.<br><br>8. Lenguaje técnico referido al producto o servicio dado.<br><br>9. Manejo de software operativos.<br><br>10. Manejo de base de datos, referenciación Competitiva.<br><br>11. Mecanismos de participación social y empoderamiento.<br><br>12. Normas de participación social. | metas de mejoramiento.<br><br>Ubicar y clasificar los clientes son según régimen de acuerdo a sus necesidades y políticas de servicio.<br><br>Manejar los programas operativos según manual de procedimientos | Respetuoso en el trato con sus compañeros.<br><br>Amable en el trato con el cliente.<br><br>Asertivo en la comunicación con los usuarios.<br><br>Prudente con las acciones que desarrolla frente al cliente.<br><br>Honesto con el diagnostico que le da a los clientes.<br><br>Organizado con la presentación personal.<br><br>Cuidadoso con la información suministrada al cliente. | de mejoramiento.<br><br>Ubica y clasifica los clientes son según régimen de acuerdo a sus necesidades y políticas de servicio.<br><br>Maneja los programas operativos según manual de procedimientos. | | **Estudiante**<br>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo<br><br>Resuelve actividades de formación propuestas por el asesor educativo.<br><br>Desarrolla las técnicas didácticas propuesta por el asesor para abordar los conocimientos asociados al elemento de competencia.<br><br>**Métodos.**<br>Técnicas didácticas activas:<br>Talleres lectura dirigida.<br>Estudio de caso.<br>Simulación de procesos.<br>Desarrollo de actividades prácticas. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |
| **Técnicas de evaluación** | | **Escenarios de Aprendizaje** | | **Medios Educativos** | |
| **Técnicas**<br>1. Observación directa sobre la elaboración de la atención de los de clientes y la identificación de las necesidades del cliente y su respectiva información.<br>2. Evidencia de conocimiento sobre aspectos teóricos y técnicos importantes a evaluar dentro del elemento de competencia.<br><br>**Instrumentos:**<br>1. Listas de Chequeo de las actividades,<br>2. Cuestionarios | | Ambiente de aprendizaje.<br>Sala de sistemas.<br>Biblioteca.<br>Escenarios de práctica. | | Televisor<br>Tablero aclínico<br>Marcadores.<br>Sala de sistemas. | |

# *NORMA DE COMPETENCIA*

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

## *Fuente: PARS*

## *Código: 20332810060304*

| Norma de competencia | | | | Duración la competencia o módulo | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **20332810060304** Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias | | | | 120 horas | | |
| | | | | **Duración del elemento o unidad de aprendizaje** | | |
| **Elemento unidad de aprendizaje 1:**Aplicar la técnica aséptica en todos los procedimientos de acuerdo con las medidas de prevención y control de las infecciones establecidas. | | | | **Teoría** | **Trabajo Autónomo** | **Practica** |
| | | | | 19 horas | 5 horas | 36 horas |
| **Saber**<br>Conocimientos de conceptos y principios | **Saber hacer** | **Ser** | **Criterios de evaluación.**<br>Se considera logrado si… | **Evidencias de aprendizaje** | | **Estrategia metodológica** |
| 1. La infección.<br>- Definición.<br>- Proceso.<br>- Tipos de microorganismos.<br>- Bacteriana, viral, micótica.<br>- Mecanismos de transmisión.<br>- Período.<br>- Vocabulario: Sepsis, antisepsis.<br><br>2. Principios de técnica | Aplicar principios de la técnica aséptica en los procedimientos según protocolos.<br><br>Utilizar los elementos de barrera de acuerdo con las especificaciones de cada uno de los tipos de aislamientos.<br><br>Manejar y clasificar los desechos según las normas de manejo seguro vigentes de los desechos. | Asertivo en el manejo de la información del cliente.<br><br>Ético en el manejo de la información del cliente.<br><br>Ordenado en el manejo de los soportes documentales de la empresa y el cliente.<br><br>Atento a escuchar las recomendaciones de sus | Aplica principios de la técnica aséptica son aplicados en los procedimientos según protocolos.<br><br>Utiliza los elementos de barrera de acuerdo con las especificaciones de cada uno de los tipos de aislamientos.<br><br>Maneja y clasifica los desechos según las normas de manejo seguro vigentes de los desechos. | **CONOCIMIENTO**<br><br>Prueba oral y escrita sobre:<br>- Principios de la técnica aséptica.<br>- Precauciones de asepsia.<br>- Proceso de infección.<br>- Bioseguridad.<br><br>**PRODUCTO**<br>- Registros sobre formas establecidas en el control de infecciones y las enfermedades de notificación | | **Asesor educativo.**<br><br>Orientación técnica sobre aspectos técnicos relacionados en los saberes del elemento de competencia.<br><br>Planteamiento de actividad formación de reconocimiento de los principios de la técnica aséptica. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| aséptica.<br>- Concepto.<br>- Técnicas.<br>- Tipo: Médica, Quirúrgica.<br>- Aislamiento: Definición, objetivos, precauciones.<br>- Lavado de manos: Técnica.<br>- Medidas de bioseguridad según norma.<br>- Barrera.<br>- Postura de guantes, mascarilla y gorro,bata Qx, delantal protector.<br><br>3. Infección nosocomial.<br>- Definición.<br>- Criterios.<br>- Origen.<br>- Causas.<br>- Proceso.<br><br>4. Control de infección intrahospitalaria: Proceso de lavado, desinfección de instrumental.<br>- Comité de infección intrahospitalaria.<br>- Manejo de | Manejar las intervenciones delegadas con los tipos de lesión, según tipo y guías de manejo.<br><br>Identificar los signos y síntomas de alteración de las heridas registrados e informados oportunamente a la persona competente.<br><br>Realizar la participación en las actividades programadas de vigilancia salud pública de infecciones intrahospitalarias de acuerdo con las normas y protocolos.<br><br>Manejar el material estéril según protocolo. | jefes inmediatos.<br><br>Sensible ante las necesidades del usuario.<br><br>Respetuoso en las relaciones interpersonales.<br><br>Respetuoso en el trato con sus compañeros.<br><br>Amable en el trato con el cliente.<br><br>Asertivo en la comunicación con los usuarios.<br><br>Prudente con las acciones que desarrolla frente al cliente.<br><br>Organizado con la presentación personal.<br><br>Cuidadoso con la información suministrada al cliente. | Maneja las intervenciones delegadas con los tipos de lesión, según tipo y guías de manejo.<br><br>Identifica los signos y síntomas de alteración de las heridas registrados e informados oportunamente a la persona competente.<br><br>Realiza la participación en las actividades programadas de vigilancia salud pública de infecciones intrahospitalarias de acuerdo con las normas y protocolos.<br><br>Maneja el material estéril según protocolo. | obligatorias.<br><br>**DESEMPEÑO**<br>Observación de:<br>- Lavado de manos.<br>- Aplicación de técnica aséptica en el manejo de material.<br>- Aplicación y cumplimiento normas de bioseguridad.<br>- Curaciones en tres tipos de heridas.<br>- Observación en la participación como circulante o análisis de la situación de salud en un procedimiento.<br>- Asistir en la transmisión de materiales en un procedimiento. | Actividad de práctica intra-mural de lavado de manos, postura de guantes limpios y estériles, vestimenta e indumentaria para procesos clínicos.<br>Planteamiento de actividad sobre la esterilización de equipos y suministros.<br><br>**Estudiante**<br>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo<br><br>Resuelve actividades de formación propuestas por el asesor educativo.<br><br>Desarrolla las técnicas didácticas propuesta por el asesor para abordar los conocimientos asociados al elemento de competencia. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| antimicrobianos, desinfectantes, antisépticos.<br>- Manejo de detergentes enzimáticos.<br><br>5. Manejo interno y externo de los desechos hospitalarios.<br>- Objetivos.<br>- Clasificación.<br>- Marco legal.<br>- Tratamiento y reciclaje con material no infeccioso<br>- Programa de reciclaje | | | | | Participa activamente en los talleres de simulación de lavados de manos y vestimenta estéril.<br><br>**Métodos.**<br>Técnicas didácticas activas:<br>Talleres lectura dirigida.<br>Estudio de caso.<br>Simulación de procesos.<br>Desarrollo de actividades prácticas. |

| Técnicas de evaluación | Escenarios de Aprendizaje | Medios Educativos |
|---|---|---|
| **Técnicas**<br>1. Observación directa mientas se desarrollan actividades propias del elemento de competencia, relacionadas con el lavado de manos, postura de guantes entre otras.<br><br>2. Evidencia de conocimiento sobre aspectos teóricos y técnicos importantes a evaluar dentro del elemento de competencia.<br><br>**Instrumentos:**<br>1. Listas de Chequeo<br>2. Cuestionarios. | Ambiente de aprendizaje.<br>Unidad de procedimientos con lavamanos.<br>Sala de sistemas.<br>Biblioteca.<br>Campos de práctica. | Televisor<br>Tablero aclínico<br>Marcadores.<br>Computadores<br>Bata quirúrgica desechable.<br>Mascarilla<br>Mascarilla con visera<br>Polainas<br>Ropa de cirugía<br>Bolsa platicas verde, rojas, grices<br>Caneca roja, verde, gris<br>Alcohol glicerinado<br>Jabón quirúrgico<br>Hipoclorito de sodio |

| | | |
|---|---|---|
| | | Glutharaldehido<br>Gafas de seguridad<br>Guates limpios<br>Guates estériles<br>Dispensador de jabón |

| Norma de competencia | | | | Duración la competencia o módulo | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **20332810060304** Controlar las infecciones en los usuarios y su entorno de acuerdo con las buenas prácticas sanitarias. | | | | 120 horas | | |
| | | | | **Duración del elemento o unidad de aprendizaje** | | |
| **Elemento unidad de aprendizaje 2**: Efectuar procedimientos especializados de limpieza, desinfección y esterilización en equipos y artículos según manuales estandarizados de la empresa. | | | | **Teoría** | **Teoría** | **Teoría** |
| | | | | 19 horas | 5 horas | 36 horas |
| **Saber** Conocimientos de conceptos y principios | **Saber hacer** | **Ser** | **Criterios de evaluación.** Se considera logrado si… | **Evidencias de aprendizaje** | | **Estrategia metodológica** |
| 1. La suciedad en relación con el tipo de equipo-artículo a limpiar.<br>2. Lectura e interpretación de los manuales de funcionamiento de los equiposartículos.<br>3. Normas de bioseguridad y manejo del riesgo biológico.<br>4. Productos químicos y su compatibilidad con las | Renovar las partes y piezas de los equipos y ensambladas en forma cuidadosa durante el proceso de limpieza, siguiendo las instrucciones del manual de funcionamiento y normas de bioseguridad.<br><br>Verificar el funcionamiento y limpieza de los equipos después del proceso de limpieza, sanitización y desinfección y esterilización.<br><br>Realizar los métodos de limpieza, sanitización y desinfección en equipos y artículos según tipo de suciedad. | Asertivo en el manejo de la información del cliente.<br><br>Ético en el manejo de la información del cliente.<br><br>Ordenado en el manejo de los soportes documentales de la empresa y el cliente.<br><br>Atento a escuchar las recomendaciones de sus jefes inmediatos.<br><br>Sensible ante las necesidades del | Renueva las partes y piezas de los equipos y ensambladas en forma cuidadosa durante el proceso de limpieza, siguiendo las instrucciones del manual de funcionamiento y normas de bioseguridad.<br><br>Verifica el funcionamiento y limpieza de los equipos después del proceso de limpieza, sanitización y desinfección y esterilización.<br><br>Realiza los métodos de limpieza, sanitización y desinfección en equipos y artículos según tipo de suciedad. | **CONOCIMIENTO**<br>- Respuestas escritas a un test sobre características de las superficies de equipos y artículos en relación con productos químicos a usar.<br>- Respuesta verbal a un caso sobre importancia de barreras de protección personal.<br><br>**PRODUCTO**<br>- Inspección visual de un equipo o artículo verificado ante procedimiento estándar.<br><br>**DESEMPEÑO**<br>- Resultados de dos limpiezas de diferentes superficies en equipos óartículos. | | **Asesor educativo.**<br><br>Orientación técnica sobre aspectos técnicos relacionados en los saberes del elemento de competencia.<br><br>Planteamiento de actividad formación sobre las actividades de esterilización de esquipos.<br><br>Actividad de práctica intra-mural de lavado de manos, postura de guantes limpios y estériles, vestimenta e |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| características del equipoartículo<br><br>5. Clasificación de equipos-artículos y equipos según superficies y especialidad.<br><br>6. Importancia de la aplicación de buenas prácticas de manufactura.<br><br>7. El valor de la pulcritud y meticulosidad en el desempeño humano.<br><br>8. Identificación de métodos de validación de limpieza y sanitización (químico, físico y microbiológico). | Reflejar la pulcritud en la calidad del trabajo realizado.<br><br>Remover las manchas de equipos y artículos según manual de funcionamiento.<br><br>Diligenciar los registros de las actividades de limpieza, sanitización y desinfección en formatos establecidos de acuerdo con la normativa vigente. | usuario.<br><br>Respetuoso en las relaciones interpersonales.<br><br>Respetuoso en el trato con sus compañeros.<br><br>Amable en el trato con el cliente.<br><br>Asertivo en la comunicación con los usuarios.<br><br>Prudente con las acciones que desarrolla frente al cliente.<br><br>Organizado con la presentación personal.<br><br>Cuidadoso con la información suministrada al cliente | Refleja la pulcritud en la calidad del trabajo realizado.<br><br>Remueve las manchas de equipos y artículos según manual de funcionamiento.<br><br>Diligencia los registros de las actividades de limpieza, sanitización y desinfección en formatos establecidos de acuerdo con la normativa vigente. | | indumentaria para procesos clínicos.<br>Planteamiento de actividad sobre la esterilización de equipos y suministros.<br><br>**Estudiante**<br>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo<br><br>Resuelve actividades de formación propuestas por el asesor educativo.<br><br>Desarrolla las técnicas didácticas propuesta por el asesor para abordar los conocimientos asociados al elemento de competencia.<br><br>Participa activamente en los talleres de simulación de lavados de manos y vestimenta estéril. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 9. Los métodos de limpieza y sanitización (manual, mecánico y automatizado) en relación con el diseño del equipoartículo.<br><br>10. Fases para limpieza y sanitización de equipos-artículos (inspección, enjuague inicial, lavado químico, enjuague, secado y lubricación.<br><br>11. Registros de las actividades de limpieza, sanitización y desinfección de equipos y artículos. | | | | | **Métodos.**<br>Técnicas didácticas activas:<br>Talleres lectura dirigida.<br>Estudio de caso. |
| **Técnicas de evaluación** | | **Escenarios de Aprendizaje** | | **Medios Educativos** | |
| **Técnicas**<br>1. Evidencia de conocimiento sobre aspectos teóricos y técnicos importantes a evaluar dentro del elemento de competencia. | | Ambiente de aprendizaje.<br>Unidad de procedimientos con lavamanos.<br>Sala de sistemas.<br>Biblioteca. | | Televisor<br>Tablero aclínico<br>Marcadores.<br>Computadores | |

| | | |
|---|---|---|
| 2. Observación de directa d<br><br>**Instrumentos:**<br>1. Listas de Chequeo de las actividades, los soportes y los productos a entregar.<br>2. Cuestionarios. | Campos de práctica. | Bata quirúrgica desechable.<br>Mascarilla<br>Mascarilla con visera<br>Polainas<br>Ropa de cirugía<br>Bolsa platicas verde, rojas, grices<br>Caneca roja, verde, gris<br>Alcohol glicerinado<br>Jabón quirúrgico<br>Hipoclorito de sodio<br>Glutharaldehido<br>Gafas de seguridad<br>Guates limpios<br>Guates estériles<br>Dispensador de jabón |

# *NORMA DE COMPETENCIA.*

## *Dispensar medicamentos y elementos con base en las disposiciones legales vigentes.*

## *Código: 20332820230404.*

## *Fuente: PARS.*

| Norma de competencia | | | | Duración la competencia o módulo | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **20332820230404**Dispensar medicamentos y elementos con base en las disposiciones legales vigentes. | | | | 420 horas | | |
| | | | | **Duración del elemento o unidad de aprendizaje** | | |
| **Elemento o unidad de aprendizaje 1:** Efectuar la entrega de los medicamentos de acuerdo con la prescripción médica, órdenes de pedido de los servicios de salud y disposiciones legales. | | | | **Teoría** | **Trabajo autónomo.** | **Práctica.** |
| | | | | 67 horas | 17 horas | 126 horas |
| **Saber**<br>Conocimientos de conceptos y principios | **Saber hacer** | **Ser** | **Criterios de evaluación.**<br>Se considera logrado si… | **Evidencias de aprendizaje** | | **Estrategia metodológica** |
| 1- Requisitos legales de funcionamiento de la farmacia y droguería<br><br>2- Normativa sobre dispensación demedicamentos<br><br>3- Principios de ética aplicado a las ventas de medicamentos<br><br>4- Comunicación terapéutica.<br><br>5- Normativa sanitaria | Verificar los requerimientos de la prescripción médica de acuerdo con la normativa vigente.<br><br>Verificar las etiquetas, rótulos y empaques de los medicamentos son de acuerdo con los requerimientos de uso y vigencia establecidos en la norma.<br><br>Entregar de manera oportuna los medicamentos y elementos conforme a los requisitos de verificación, de prescripción y forma farmacéutica | Preciso en la orientación de los clientes.<br><br>Prudente en el manejo de la información.<br><br>Respetuoso de la individualidad del cliente.<br><br>Cuidadoso en el manejo de equipos y elementos.<br><br>Sensible ante las necesidades de sus | Verifica los requerimientos de la prescripción médica de acuerdo con la normativa vigente.<br><br>Verifica las etiquetas, rótulos y empaques de los medicamentos son de acuerdo con los requerimientos de uso y vigencia establecidos en la norma.<br><br>Entrega de manera oportuna los medicamentos y elementos conforme a los requisitos de verificación, de prescripción y forma farmacéutica<br><br>Suministra recomendaciones de uso del medicamento de acuerdo | **CONOCIMIENTO**<br><br>Prueba oral o escrita sobre:<br><br>- Normativa sobre funcionamiento de una farmacia y droguería.<br><br>- Terminología<br><br>- Formas farmacéuticas y grupos<br><br>- Terapéuticos<br><br>- Argumentar | | **Asesor educativo.**<br><br>Orientación técnica sobre aspectos técnicos relacionados en los saberes del elemento de competencia.<br><br>Planteamiento de actividad formación sobre las intervenciones a desarrollar según los tipos de dispensación.<br><br>Actividad de práctica intra-mural de sobre dispensación en procesos |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| vigente relacionadacon la dispensación de medicamentos.<br><br>6- Listado y requisitos de EPS y ARSadscritas para dispensar medicamentosPOS y no POS. Etiquetas, rótulos,empaques de medicamentos.<br><br>7- Terminología: Fármaco, principio activo,excipiente, medicamento esencial.<br><br>8- Formas farmacéuticas: Origen, presentación, mecanismos de absorción y eliminación. | Suministrar recomendaciones de uso del medicamento de acuerdo con las indicaciones del fabricante y la prescripción médica.<br><br>Organizar y disponer Los medicamentos siguiendo las pautas de identificación y preservación establecidas en la institución.<br><br>Cumplir con los requerimientos de ley en los procedimientos para la dispensación de medicamentos a usuarios de EPS y ARS<br><br>Preparar Los medicamentos en el sistema de unidosis de acuerdo conlos manuales de procedimiento | semejantes.<br><br>Respetuoso frente a las condiciones Socio económicas y culturales de los clientes.<br><br>Ecuánime en su expresión verbal y no verbal con los clientes.<br><br>Oportuno en la entrega de documentos.<br><br>Equitativo en la resolución de conflictos.<br><br>Atento ante los reclamos de los usuarios.<br><br>Organizado en el desarrollo delas actividades. | con las indicaciones del fabricante y la prescripción médica.<br><br>Organiza y dispone Los medicamentos siguiendo las pautas de identificación y preservación establecidas en la institución.<br><br>Cumple con los requerimientos de ley en los procedimientos para la dispensación de medicamentos a usuarios de EPS y ARS<br><br>Prepara Los medicamentos en el sistema de unidosisde acuerdo conlos manuales de procedimiento | aseguramiento<br><br>**PRODUCTO**<br><br>Control al azar de los libros de<br><br>Registro de tres meses hacía atrás.<br><br>Disposición y organización de los medicamentos.<br><br>**DESEMPEÑO**<br><br>Dispensación de tres prescripciones médicas. | hospitalarios.<br><br>Desarrollo de estudio de caso cobre problemática la dispensación.<br><br>**Estudiante**<br>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo<br><br>Resuelve actividades de formación propuestas por el asesor educativo.<br><br>Desarrolla las técnicas didácticas propuesta por el asesor para abordar los conocimientos asociados al elemento de competencia.<br><br>Participa activamente en los talleres de simulación dispensación.<br><br>**Métodos.** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 9- Grupos farmacológicos: Indicaciones, contraindicaciones.<br><br>10- Sistema de disposición de losmedicamentos.<br><br>11- Manual de procedimiento de preparaciónde medicamentos para el sistema dedistribución de unidosis. | | | | | Técnicas didácticas activas:<br>Talleres lectura dirigida.<br>Estudio de caso. |

| Técnicas de evaluación | Escenarios de Aprendizaje | Medios Educativos |
|---|---|---|
| **Técnicas**<br>1. Evidencia de conocimiento sobre aspectos teóricos y técnicos importantes a evaluar dentro del elemento de competencia.<br>2. Observación de directa de los proceso de dispensación de medicamentos y dispositivos médicos.<br><br>**Instrumentos:**<br>1. Listas de Chequeo de las actividades, los soportes y los productos a entregar.<br>2. Cuestionarios. | Ambiente de aprendizaje.<br>Sala de sistemas.<br>Biblioteca.<br>Campos de práctica. | Televisor<br>Tablero aclínico<br>Marcadores.<br>Computadores<br>Bata quirúrgica desechable.<br>Ordenador de medicamentos<br>Exhibidor de medicamentos<br>Pirámides o góndolas<br>Cajonera para medicamentos<br>Mostrador<br>Escritorio<br>Archivador |

| | | |
|---|---|---|
| | | Nevera convencional del dos puertas<br>Dispensador de jabón<br>Caneca: verde-gris y roja<br>Bolsa plástica: verde-gris-roja |

| Norma de competencia | | | | Duración la competencia o módulo | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **20332820230404**Dispensar medicamentos y elementos con base en las disposiciones legales vigentes. | | | | 420 horas | | |
| | | | | **Duración del elemento o unidad de aprendizaje** | | |
| **Elemento o unidad de aprendizaje 2:** Mantener actualizado el sistema de información y registro de la farmacia y droguería. | | | | **Teoría** | **Trabajo autónomo** | **Práctica.** |
| | | | | 67 horas | 17 horas | 126 horas |
| **Saber**<br>Conocimientos de conceptos y principios | **Saber hacer** | **Ser** | **Criterios de evaluación.**<br>Se considera logrado si… | **Evidencias de aprendizaje** | | **Estrategia metodológica** |
| 1. Libros de uso obligatorio<br><br>2. Normativa para el diligenciamiento de cada uno.<br><br>3. Calidad y ética del registro<br><br>4. Terminología. Nombre genérico, comercial.<br><br>5. Grupo terapéutico de medicamentos.<br><br>6. Manejo de base de datos. Kárdex de medicamentos. | Registrar Las prescripciones médicas y los medicamentos de control de acuerdo con la frecuencia respectiva.<br><br>Proveer y diligenciar los libros de uso obligatorio conforme a la ley.<br><br>Custodiar los libros obligatorios de acuerdo con la normativa vigente.<br><br>Manejar el sistema operativo de información de la farmacia de acuerdo con el manual de productos | Comprometido con la institución.<br><br>Confiable en el manejo de los registros.<br><br>Responsable con el cumplimiento de normas de Higiene y Seguridad Industrial.<br><br>Consciente frente a la responsabilidad que tiene dentro del proceso.<br><br>Comprometido con los estándares de | Registra Las prescripciones médicas y los medicamentos de control de acuerdo con la frecuencia respectiva.<br><br>Provee y diligencia Los libros de uso obligatorio conforme a la ley.<br><br>Custodia Los libros obligatorios de acuerdo con la normativa vigente.<br><br>Maneja el sistema operativo de información de la farmacia de acuerdo con el manual de productos | **CONOCIMIENTO**<br><br>Prueba oral o escrita sobre<br><br>Normativa y manejo de libros de registro obligatorios.<br><br>**PRODUCTO**<br><br>Libro de control diario de<br><br>Medicamentos.<br><br>Petitorio actualizado. | | **Asesor educativo.**<br><br>Orientación técnica sobre aspectos técnicos relacionados en los saberes del elemento de competencia.<br><br>Planteamiento de actividad formación sobre los registros a generar durante el desarrollo del proceso de dispensación de medicamentos y dispositivos médicos.<br><br>Actividad de práctica intra-mural sobre |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 7. Manual operativo del sistema de Información. | | calidad de la organización.<br><br>Veraz y oportuno en el diligenciamiento de laInformación que soporta el proceso.<br><br>Ordenado en el puesto de trabajo.<br><br>Colaborador con el equipo de trabajo.<br><br>Puntual en el cumplimiento de sus funciones.<br><br>Ético con el manejo de los productos.<br><br>Atento a la normatividad de las fórmulas médicas<br><br>Preciso en la orientación de los clientes.<br><br>Sensible ante las | | **DESEMPEÑO**<br><br>Egreso de medicamento con los respectivos registros. | clínicas de dispensación a diferentes tipos de usuarios con los respectivos registros.<br><br>Estudio de caso sobre la calidad de dato para la prestación de servicios farmacéuticos y dispensación.<br><br>**Estudiante**<br>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo<br><br>Resuelve actividades de formación propuestas por el asesor educativo.<br><br>Desarrolla las técnicas didácticas propuesta por el asesor para abordar los conocimientos asociados al elemento de competencia. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | necesidades de las personas. | | | Participa activamente en los talleres de simulación de lavados de manos y vestimenta estéril.<br><br>**Métodos.**<br>Técnicas didácticas activas:<br>Talleres lectura dirigida.<br>Estudio de caso |

| Técnicas de evaluación | Escenarios de Aprendizaje | Medios Educativos |
|---|---|---|
| **Técnicas**<br>1. Evidencia de conocimiento sobre aspectos teóricos y técnicos importantes a evaluar dentro del elemento de competencia.<br>2. Observación de directa d<br><br>**Instrumentos:**<br>1. Listas de Chequeo de las actividades, los soportes y los productos a entregar.<br>2. Cuestionarios. | Ambiente de aprendizaje.<br>Unidad de procedimientos con lavamanos.<br>Sala de sistemas.<br>Biblioteca.<br>Campos de práctica. | Televisor<br>Tablero aclínico<br>Marcadores.<br>Computadores<br>Bata quirúrgica desechable.<br>Ordenador de medicamentos<br>Exhibidor de medicamentos<br>Pirámides o góndolas<br>Cajonera para medicamentos<br>Mostrador<br>Escritorio<br>Archivador<br>Nevera convencional del dos puertas<br>Dispensador de jabón<br>Caneca: verde-gris y roja<br>Bolsa plástica: verde-gris-roja |

# *NORMA DE COMPETENCIA.*

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

## *Código: 20332810100304*

## *Fuente: PARS.*

| Norma de competencia | | | | Duración la competencia o módulo | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **20332810100304** Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes. | | | | 120 horas | | |
| | | | | **Duración del elemento o unidad de aprendizaje** | | |
| **Elemento o unidad de aprendizaje 1:**Alistar los medicamentos e inmunobiológicos según delegación, teniendo en cuenta los principios de asepsia y normas técnicas. | | | | **Teoría** | **Trabajo autónomo** | **Prácticas.** |
| | | | | 13 horas | 3 horas | 25 horas |
| **Saber** Conocimientos de conceptos y principios | **Saber hacer** | **Ser** | **Criterios de evaluación.** Se considera logrado si… | **Evidencias de aprendizaje** | | **Estrategia metodológica** |
| 1. Medicamentos: origen, absorción y eliminación.<br>- Formas farmacéuticas: líquidos tópicos, sólidos.<br>- Precauciones de administración.<br>- Riesgos en la manipulación.<br>- Control legal de medicamentos de | Seleccionar los medicamentos son del sitio de almacenamiento en relación con los horarios establecidos por Comité de Farmacia y Terapéutica.<br><br>Transportar los medicamentos de acuerdo con los principios de técnica Aséptica, control y seguridad.<br><br>Alistar la dosis del medicamento de acuerdo con la dosis prescrita y con Protocolos establecidos. | Asertivo en el manejo de la información del cliente.<br><br>Ético en el manejo de la información del cliente.<br><br>Ordenado en el manejo de los soportes documentales de la empresa y el cliente.<br><br>Atento a escuchar las recomendaciones de sus jefes inmediatos.<br><br>Sensible ante las | Selecciona los medicamentos son del sitio de almacenamiento en relación con los horarios establecidos por Comité de Farmacia y Terapéutica.<br><br>Transporta los medicamentos deacuerdo con los principios de técnica Aséptica, control y seguridad.<br><br>Alista la dosis del medicamento deacuerdo con la dosis prescrita y con Protocolos establecidos.<br><br>Reconstituye los medicamentos | **CONOCIMIENTO**<br><br>Prueba oral o escrita sobre:<br><br>Formas farmacéuticas.<br><br>Ejercicios de unidades de<br><br>Medidas y diluciones, cálculo de dosis.<br><br>Manifestación física de alteración de medicamentos. o de caso argumentado | | **Asesor educativo.**<br><br>Orientación técnica sobre aspectos técnicos relacionados en los saberes del elemento de competencia.<br><br>Planteamiento de actividad formación sobre las actividades administración de medicamentos por las diferentes vías permitidas.<br><br>Actividad de práctica intra-mural con |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| control especial.<br>- Horarios, siglas nacionales e Internacionales de horarios, normas institucionales.<br><br>2. Principios de asepsia.Normas de control y seguridad de los medicamentos.<br><br>Clasificación de los medicamentos.<br><br>3. Medidas de peso, volumen y capacidad.<br><br>Conversión de medidas, regla de cuatro operaciones básicas, relación peso-volumen.<br><br>Formas farmacéuticas que no se pueden fraccionar (liberación retardada y cubierta entérica). | Reconstituir los medicamentos teniendo en cuenta la estabilidad, compatibilidad de las sustancias, lainteracción de los medicamentos y la técnica aséptica referenciada por el Sistema farmacéutico.<br><br>Alistar y desechar los elementos de envasado, preparación y administración de acuerdo con los medicamentos a preparar y los protocolos de manejo de residuos.<br><br>Verificar e identificar los medicamentos de acuerdo con la información en la etiqueta, tarjetas de medicamentos, kárdex o prescripción médica y el sistema de distribución y registro.<br><br>Usa y maneja los medicamentos según normas de uso y manejo.<br><br>Cumplir Las condiciones | necesidades del usuario.<br><br>Respetuoso en las relaciones interpersonales.<br><br>Respetuoso en el trato con sus compañeros.<br><br>Amable en el trato con el cliente.<br><br>Asertivo en la comunicación con los usuarios.<br><br>Prudente con las acciones que desarrolla frente al cliente.<br><br>Organizado con la presentación personal.<br><br>Cuidadoso con la información suministrada al cliente | teniendo en cuenta la estabilidad, compatibilidad de las sustancias, la interacción de los medicamentos y latécnica aséptica referenciada por el Sistema farmacéutico.<br><br>Alista y desecha los elementos de envasado, preparación y administración de acuerdo con los medicamentos a preparar y los protocolos de manejo de residuos.<br><br>Verifica e identifica los medicamentos de acuerdo con la información en la etiqueta, tarjetas de medicamentos, kárdex o prescripción médica y el sistema de distribución y registro.<br><br>Usa y maneja los medicamentos según normas de uso y manejo.<br><br>Cumple Las condiciones físicas y de asepsia del sitio con los principios de bioseguridad. | **PRODUCTO**<br><br>Identificación con el nombre de lapersona y el medicamento, ladosis, fecha y hora de preparación.<br><br>Ejercicios de diluciones.<br><br>**DESEMPEÑO**<br><br>Simulación del alistamiento de<br><br>Una dosis de medicamentos.<br><br>Simulación del alistamiento de<br><br>una prescripción médica,<br><br>identificación de materiales y<br><br>Equipo.<br><br>Aplicación de técnica aséptica en la manipulación y preparación de medicamentos | simuladores para la administración de medicamentos.<br><br>Planteamiento de actividad el mejor seguro de los medicamentos.<br><br>**Estudiante**<br>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo<br><br>Resuelve actividades de formación propuestas por el asesor educativo.<br><br>Desarrolla las técnicas didácticas propuesta por el asesor para abordar los conocimientos asociados al elemento de competencia.<br><br>Participa activamente en los talleres administración de |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Prueba de sensibilidad.<br><br>Instrumentos y materiales.<br><br>Jeringas de diferentes capacidades, agujas, cucharas, goteros.<br><br>Precauciones, prevenciones.<br><br>4. Conceptos básicos de estabilidad, compatibilidad, interacción del medicamentos, precauciones, técnicas de<br><br>Envasado.<br><br>5. Medidas de bioseguridad, normas de manejo de residuos.<br><br>6. Sistema de distribución y registro de medicamentos.<br><br>7. Tarjeta de medicamentos, kárdex, otros<br><br>8. Sistema de control del | físicas y de asepsia del sitio con los principios de bioseguridad.<br><br>Realizar la solicitud de los medicamentos e inmunobiológicos en los formatos y horarios establecidos.<br><br>Verificar la red de frío de los inmunobiológicos es de acuerdo con el manual de procedimientos de conservación, almacenamiento y transporte de vacunas.<br><br>Verificar el inventario de inmunobiológicos y medicamentos de acuerdo con criterios de rotación según fecha de vencimiento | | Realiza la solicitud de los medicamentos e inmunobiológicosen los formatos y horarios establecidos.<br><br>Verifica la red de frío de los inmunobiológicos es de acuerdo con el manual de procedimientos de conservación, almacenamiento y transporte de vacunas.<br><br>Verifica el inventario de inmunobiológicos y medicamentos de acuerdo con criterios de rotación según fecha de vencimiento | | medicamentos de forma simulada.<br><br>**Métodos.**<br>Técnicas didácticas activas:<br>Talleres lectura dirigida.<br>Estudio de caso. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| medicamento.<br><br>9. Normas de conservación,<br><br>almacenamiento y transporte de biológicos (PAI) | | | | | |
| **Técnicas de evaluación** | | **Escenarios de Aprendizaje** | | **Medios Educativos** | |
| **Técnicas**<br>1. Evidencia de conocimiento sobre aspectos teóricos y técnicos importantes a evaluar dentro del elemento de competencia.<br>2. Observación de directa de procedimiento almacenamiento de medicamentos y dispositivos médicos.<br>3. Observación directa de alistamiento completo para la administración de medicamentos e inmunibiologicos.<br><br>**Instrumentos:**<br>1 Listas de Chequeo de las actividades, los soportes y los productos a entregar. | | Ambiente de aprendizaje.<br>Unidad de procedimientos con lavamanos.<br>Unidad de procedimientos con camilla.<br>Sala de sistemas.<br>Biblioteca.<br>Campos de práctica. | | Televisor<br>Tablero aclínico<br>Marcadores.<br>Computadores<br>Tensiómetro<br>Fonendoscopio<br>Glucómetro<br>Escalerilla<br>Mesa auxiliar<br>Simulador para inyecciones I.M<br>Bandejas<br>Dispensador de jabón<br>Dispensador de papel.<br>Bala de oxigeno<br>Manómetro<br>Equipo para inyección intramuscular. | |

| | | |
|---|---|---|
| 2 Cuestionarios. | | Alcohol al 70 V°<br>Alcohol Glicerinado.<br>Apósitos<br>Bata antifluido<br>Caneca: verde-gris y roja<br>Bolsa plástica: verde-gris-roja<br>Mascarilla<br>Esparadrapo<br>Gasas esteriles<br>Guantes de silicona<br>Guantes de latex<br>Guardianes<br>Hipoclorito de sodio al 5% |

| Norma de competencia | | | | Duración la competencia o módulo | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **20332810100304** Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes. | | | | 120 horas | | |
| | | | | **Duración del elemento o unidad de aprendizaje** | | |
| **Elemento o unidad de aprendizaje 2:**Aplicar los medicamentos según delegación y de acuerdo con la prescripción médica y condición del usuario. | | | | **Teoría** | **Trabajo autónomo** | **Practicas** |
| | | | | 13 horas | 3 horas | 25 horas |
| **Saber**<br>Conocimientos de conceptos y principios | **Saber hacer** | **Ser** | **Criterios de evaluación.**<br>Se considera logrado si… | **Evidencias de aprendizaje** | | **Estrategia metodológica** |
| 1.Comprensión e interpretación de lectura<br><br>de las diferentes | Verificar la identificación de la persona, usuario antes de aplicar el medicamento o vacuna. | Asertivo en el manejo de la información del cliente.<br><br>Ético en el manejo de | Verifica la identificación de la persona, usuario antes de aplicar el medicamento o vacuna. | **CONOCIMIENTO**<br><br>Prueba oral o escrita sobre: | | **Asesor educativo.**<br><br>Orientación técnica sobre aspectos técnicos relacionados |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| prescripciones médicas (a).<br><br>Precauciones, técnica y equipos de administración de medicamentos.<br><br>Tiempos de administración, intervalo de administración y organización de medicamentos (b).<br><br>2. Vías de administración, precauciones, sitios, equipos, velocidad de infusión por vía (b).<br><br>3. Compatibilidad de los medicamentos con los equipos. Ej. PVC, polietileno (c).<br><br>4. Vías de absorción, vida media de medicamentos, terapia administrada (c, d)<br><br>5. Normas del Comité de Farmacia.<br><br>Establecidas para duración | Informar y preparar a la persona es para la administración del medicamento o vacuna de acuerdo con la vía y características del medicamento o vacuna a administrar<br><br>Proporcionar el agua necesaria para la ingesta de medicamentos por vía oral de acuerdo con la situación clínica de la persona o características del medicamento<br><br>Cumplir con los límites de intervalo en la administración de medicamentos teniendo en cuenta los rangos establecidos (30 minutos antes o después de la hora prescrita)<br><br>Verificar el pulso, la tensión arterial, la glicemia y las pruebas de coagulación sanguínea antes y durante la administración de ciertos | la información del cliente.<br><br>Ordenado en el manejo de los soportes documentales de la empresa y el cliente.<br><br>Atento a escuchar las recomendaciones de sus jefes inmediatos.<br><br>Sensible ante las necesidades del usuario.<br><br>Respetuoso en las relaciones interpersonales.<br><br>Respetuoso en el trato con sus compañeros.<br><br>Amable en el trato con el cliente.<br><br>Asertivo en la comunicación con los usuarios. | Informa y prepara a la persona es para la administración del medicamento o vacuna de acuerdo con la vía y características del medicamento o vacuna a administrar.<br><br>Proporciona el agua necesaria para la ingesta de medicamentos por vía oral de acuerdo con la situación clínica de la persona o características del medicamento.<br><br>Cumple con los límites de intervalo en la administración de medicamentos teniendo en cuenta los rangos establecidos (30 minutos antes o después de la hora prescrita)<br><br>Verifica el pulso, la tensión arterial, la glicemia y las pruebas de coagulación sanguínea antes y durante la administración de | Vías de administración, sitio,<br><br>precauciones y contraindicaciones, velocidad de administración,compatibilidad del medicamento, bioseguridad,<br><br>soluciones, cuidados de<br><br>Enfermería, normas de registro. o de caso argumentado<br><br>**PRODUCTO**<br><br>Diligenciamiento correcto en el registro de la administración de Medicamentos. Carné de inmunobiológicosdiligenciados | en los saberes del elemento de competencia.<br><br>Planteamiento de actividad formación sobre la administración de los medicamentos por las diferentes vías, simulada.<br><br>Actividad de práctica intra-mural de adminstracion de medicamentos por las diferentes vías utilizando los simuladores.<br><br>.<br><br>**Estudiante**<br>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo<br><br>Resuelve actividades de formación propuestas por el asesor educativo. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| de terapia (d, e, g).<br><br>6. Pruebas de sensibilidad (g, f).<br><br>7. Normas de registro y solicitud de medicamentos (h, j).<br><br>8. Formularios y formas internas de solicitud y reintegro de medicamentos (j).<br><br>9. Normas PAI para la administración de<br><br>Inmunobiológicos (a, b, h).<br><br>10. Guías técnicas para la administración de<br><br>inmunobiológicos (PAI) (h) | grupos de medicamentos como hipoglucemiantes, anticoagulantes o cardiovasculares<br><br>Realizar el registro de la administración de los medicamentos en la historia clínica y otros documentos de acuerdo con las normas vigentes institucionales<br><br>Aplicar las indicaciones y contraindicaciones para la aplicación de medicamentos e inmunobiológicos de acuerdo con las normas de vigilancia en salud pública.<br><br>Aplicar la vacuna teniendo en cuenta las normas de PAI vigentes | Prudente con las acciones que desarrolla frente al cliente.<br><br>Organizado con la presentación personal.<br><br>Cuidadoso con la información suministrada al cliente | ciertos grupos de medicamentos como hipoglucemiantes, anticoagulantes o cardiovasculares.<br><br>Realiza el registro de la administración de los medicamentos en la historia clínica y otros documentos de acuerdo con las normas vigentes institucionales<br><br>Aplica las indicaciones y contraindicaciones para la aplicación de medicamentos e inmunobiológicosde acuerdo con las normas de vigilancia en salud pública.<br><br>Aplica la vacuna teniendo en cuenta las normas de PAI vigentes | **DESEMPEÑO**<br><br>Simulación de:<br><br>Aplicación de medicamento por Diferentes vías (3 veces).<br><br>Administración de<br><br>Inmunobiológicos BCG (2 veces).<br><br>Información y educación al<br><br>usuario sobre los cuidados de<br><br>inmunobiológicos. | Desarrolla las técnicas didácticas propuesta por el asesor para abordar los conocimientos asociados al elemento de competencia.<br><br>Participa activamente en los talleres de simulación administración de medicamentos por cada una de las vías de administración.<br><br>**Métodos.**<br>Técnicas didácticas activas:<br>Talleres lectura dirigida.<br>Estudio de caso. |

| Técnicas de evaluación | Escenarios de Aprendizaje | Medios Educativos |
|---|---|---|
| **Técnicas**<br>1. Evidencia de conocimiento sobre aspectos teóricos y técnicos importantes a evaluar | Ambiente de aprendizaje.<br>Unidad de procedimientos con lavamanos.<br>Sala de sistemas.<br>Biblioteca. | Tablero aclínico<br>Computadores<br>Tensiómetro<br>Fonendoscopio |

| | | |
|---|---|---|
| dentro del elemento de competencia.<br>2. Observación de directa sobre proceso de administración de medicamentos por las diferentes vías.<br><br>**Instrumentos:**<br>1. Listas de Chequeo de las actividades, los soportes y los productos a entregar.<br>2. Cuestionarios. | Campos de práctica. | Glucómetro<br>Escalerilla<br>Mesa auxiliar<br>Simulador para inyecciones I.M<br>Bandejas<br>Dispensador de jabón<br>Dispensador de papel.<br>Bala de oxigeno<br>Manómetro<br>Equipo para inyección intramuscular.<br>Alcohol al 70 V°<br>Alcohol Glicerinado.<br>Apósitos<br>Bata antifluido<br>Caneca: verde-gris y roja<br>Bolsa plástica: verde-gris-roja<br>Mascarilla<br>Esparadrapo<br>Gasas esteriles<br>Guantes de silicona<br>Guantes de latex<br>Guardianes<br>Hipoclorito de sodio al 5% |

| Norma de competencia | Duración la competencia o módulo | | |
|---|---|---|---|
| **20332810100304** Administrar medicamentos según delegación y de acuerdo con técnicas establecidas en relación con los principios éticos y legales vigentes. | 120 horas | | |
| | **Duración del elemento o unidad de aprendizaje** | | |
| **Elemento o unidad de aprendizaje 3:**Vigilar la acción farmacéutica y reacciones adversas de los medicamentos e inmunobiológicos administrados de acuerdo con el medicamento y sensibilidad de la persona. | **Teoría** | **Trabajo autónomo** | **Practicas** |
| | 13 horas | 3 horas | 25 horas |

| **Saber** Conocimientos de conceptos y principios | **Saber hacer** | **Ser** | **Criterios de evaluación.** Se considera logrado si… | **Evidencias de aprendizaje** | **Estrategia metodológica** |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Indicaciones farmacológicas de los grupos terapéuticos por sistemas y ciclo vital.<br><br>2. Reacciones adversas generales.<br><br>a. Antídotos, conceptos, usos e Identificación de los más frecuentes.<br><br>3. Reporte de incidentes relacionados con medicamentos.<br><br>4. Principios éticos y normas legales relacionadas con la administración de medicamentos.<br><br>5. Normas institucionales de inventarios, almacenamiento y baja, devolución de | Verificar la acción terapéutica del medicamento es de acuerdo con el objetivo terapéutico propuesto.<br><br>Observar, identificar, registrar e informar al jefe inmediato Los signos, síntomas y reacciones adversas son<br><br>Disponer de los antídotos frente a los medicamentos que lo requieran durante la aplicación del medicamento.<br><br>Confrontar los tiempos del mantenimiento de una terapia de acuerdo con las especificaciones establecidas en la norma.<br><br>Informar oportunamente al jefe inmediato la no disponibilidad de los medicamentos<br><br>Registrar e informar | Asertivo en el manejo de la información del cliente.<br><br>Ético en el manejo de la información del cliente.<br><br>Ordenado en el manejo de los soportes documentales de la empresa y el cliente.<br><br>Atento a escuchar las recomendaciones de sus jefes inmediatos.<br><br>Sensible ante las necesidades del usuario.<br><br>Respetuoso en las relaciones interpersonales.<br><br>Respetuoso en el trato con sus compañeros. | Verifica la acción terapéutica del medicamento es de acuerdo con el objetivo terapéutico propuesto.<br><br>Observa, identifica, registra e informa al jefe inmediato Los signos, síntomas y reacciones adversas son<br><br>Dispone de los antídotos frente a los medicamentos que lo requieran durante la aplicación del medicamento.<br><br>Confronta los tiempos del mantenimiento de una terapia de acuerdo con las especificaciones establecidas en la norma.<br><br>Informa oportunamente al jefe inmediato la no disponibilidad de los medicamentos.<br><br>Registra e informa oportunamente al jefe inmediato | **CONOCIMIENTO**<br><br>Prueba oral y escrita sobre:<br><br>La acción terapéutica, riesgos y reacciones adversas de grupos de medicamentos de uso más frecuente por sistemas y grupo Etáreo.<br><br>Relación de medicamentos con Su antídoto correspondiente.<br><br>Estudio de casos sobre situaciones clínicas de grupos Terapéuticos de uso frecuente. o de caso argumentado. | **Asesor educativo.**<br><br>Orientación técnica sobre aspectos técnicos relacionados en los saberes del elemento de competencia.<br><br>Planteamiento de actividad formación sobre las reacciones medicamentosas.<br><br>Actividad de promoción sobre grupos terapéuticos y vigilancia farmacéutica.<br><br>**Estudiante**<br>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo<br><br>Resuelve actividades |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| medicamentos.<br><br>6. Normas de Comité de Farmacia y Terapéutica.<br><br>7. Normas de PAI, papelería y carné de vacunación.<br><br>8. Normas de carnés vigentes. | oportunamente al jefe inmediato la no aceptación de la aplicación del medicamento por parte del paciente o cualquier otra causa para no administrar el medicamento<br><br>Realizar inventario y devolución a farmacia de los medicamentos no usados son con los correspondientes documentos según normas institucionales.<br><br>Explicar las reacciones, cuidados post vacúnales y citas de acuerdo con protocolos vigentes.<br><br>Diligenciar los registros diarios de vacuna y carné conforme al manual de normas vigentes | Amable en el trato con el cliente.<br><br>Asertivo en la comunicación con los usuarios.<br><br>Prudente con las acciones que desarrolla frente al cliente.<br><br>Organizado con la presentación personal.<br><br>Cuidadoso con la información suministrada al cliente | la no aceptación de la aplicación del medicamento por parte del paciente o cualquier otra causa para no administrar el medicamento.<br><br>Realiza inventario y devolución a farmacia de los medicamentos no usados son con los correspondientes documentos según normas institucionales.<br><br>Explica las reacciones, cuidados post vacúnales y citas de acuerdo con protocolos vigentes.<br><br>Diligencia los registros diarios de vacuna y carné conforme al manual de normas vigentes. | **PRODUCTO**<br><br>Verificación de registros clínicos sobre:<br><br>Reacciones a los medicamentos.<br><br>Inventario y devolución de medicamentos.<br><br>-<br><br>Notificación de las reacciones del paciente a medicamentos o Vacunas.<br><br>**DESEMPEÑO**<br><br>Observación sobre :<br><br>La vigilancia en la administración y mantenimiento de medicamentos y control de | de formación propuestas por el asesor educativo.<br><br>Desarrolla las técnicas didácticas propuesta por el asesor para abordar los conocimientos asociados al elemento de competencia.<br><br>Participa activamente en los talleres grupos farmacológicos.<br><br>**Métodos.**<br>Técnicas didácticas activas:<br>Talleres lectura dirigida.<br>Estudio de caso. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | inmunobiológicos.<br><br>La orientación sobre reacciones pos vacúnales. | |

| Técnicas de evaluación | Escenarios de Aprendizaje | Medios Educativos |
|---|---|---|
| **Técnicas**<br>1. Evidencia de conocimiento sobre aspectos teóricos y técnicos importantes a evaluar dentro del elemento de competencia.<br>2. Observación de directa de la vigilancia de la reacción a la administración de un medicamento de un usuario.<br><br>**Instrumentos:**<br>1. Listas de Chequeo de las actividades.<br>2. Cuestionarios. | Ambiente de aprendizaje..<br>Sala de sistemas.<br>Biblioteca.<br>Campos de práctica. | Televisor<br>Tablero aclínico<br>Marcadores.<br>Computadores<br>Tensiómetro<br>Fonendoscopio<br>Glucómetro<br>Escalerilla<br>Mesa auxiliar<br>Simulador para inyecciones I.M<br>Bandejas<br>Dispensador de jabón<br>Dispensador de papel.<br>Bala de oxigeno<br>Manómetro<br>Equipo para inyección intramuscular.<br>Alcohol al 70 V°<br>Alcohol Glicerinado.<br>Apósitos<br>Bata antifluido<br>Caneca: verde-gris y roja<br>Bolsa plástica: verde-gris-roja<br>Mascarilla<br>Esparadrapo |

| | | |
|---|---|---|
| | | Gasas esteriles<br>Guantes de silicona<br>Guantes de latex<br>Guardianes<br>Hipoclorito de sodio al 5% |

# *NORMA DE COMPTENCIA.*

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

## *Código: 20332810220404*

## *Fuente PARS*

| Norma de competencia | | | | Duración la competencia o módulo | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **20332810220404** Atender a personas en caso de accidente en enfermedad súbita de acuerdo con protocolos de atención de primer respondiente | | | | 140 horas | | |
| | | | | **Duración del elemento o unidad de aprendizaje** | | |
| **Elemento o unidad de aprendizaje 1:** Orientar al usuario acerca de los servicios de salud disponibles en su localidad. | | | | **Teoría** | **Trabajo autónomo** | **Práctica.** |
| | | | | 22.5 horas | 5.5 horas | 42 horas |
| **Saber** Conocimientos de conceptos y principios | **Saber hacer** | **Ser** | **Criterios de evaluación.** Se considera logrado si… | **Evidencias de aprendizaje** | | **Estrategia metodológica** |
| 1. SGSSS. Planes de beneficios POS, POS, SOAT. Deberes y derechos en salud.<br><br>2. Entidades IPS, públicas y privadas de su localidad. Servicios y horarios<br><br>3. Comunicación asertiva.<br><br>4. Manejo ético de la información. | Informar los deberes y derechos de salud de las personas de acuerdo con las necesidades del usuario y el SGSSS.<br><br>Informar los servicios, recursos y horarios de las<br><br>Entidades de salud de su localidad, de acuerdo con la disponibilidad.<br><br>Orientar a los usuarios hacia la Atención pertinente en salud, de acuerdo con las | Ético para abordar las implicaciones legales del aborto<br><br>Estudioso y dedicado para alcanzar los conocimientos esenciales sobre el proceso de la gestación, cambios, molestias y prevención de las complicaciones.<br><br>Eficiente, oportuno y respetuoso en el | Informa los deberes y derechos de salud de las personas de acuerdo con las necesidades del usuario y el SGSSS.<br><br>Informa los servicios, recursos y horarios de las entidades de salud de su localidad, de acuerdo con la disponibilidad.<br><br>Orienta a los usuarios hacia la Atención pertinente en salud, de acuerdo con las necesidades y recursos disponibles.<br><br>Informa y maneja de manera | **CONOCIMIENTO**<br><br>Prueba oral o escrita sobre:<br><br>Deberes y derechos en salud.<br><br>Planes de beneficio que cubren las necesidades.<br><br>Entidades IPS públicas y privadas de su localidad.<br><br>**PRODUCTO** | | **Asesor educativo**<br><br>Realiza Demostración.<br><br>Orienta las lecturas sobre primeros auxilios y maniobras preliminares.<br><br>Orienta plenarias para la socialización de conocimientos y experiencias forma de manejar al paciente y prestar los primeros |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | necesidades y recursos disponibles.<br><br>Informar y manejar de manera confidencial y ética la información del accidentado | proceso de la valoración de los signos vitales.<br><br>Oportuno en el momento de identificar y presumir situaciones que ponen en riesgo la vida del paciente.<br><br>Eficaz y oportuno en la detección temprana del código azul<br><br>Hábil en el manejo de<br><br>Alteraciones Cardiorrespiratorio. | confidencial y ética la información del accidentado | Mapa de la localidad con<br><br>convenciones de las entidades de salud<br><br>Notificaciones obligatorias<br><br>registradas en archivo con<br><br>anterioridad de seis meses<br><br>**DESEMPEÑO**<br><br>Observación directa de:<br><br>Orientación a usuarios sobre<br><br>servicios y horarios de una entidad de salud de su localidad (3 veces) | auxilios<br><br>Realiza demostración en grupos sobre primeros auxilios y forma de abordar a un paciente<br><br>Estimula la evaluación, la autoevaluación y la hetero-evaluación.<br><br>Promueve la organización y uso del portafolio.<br><br>Orientación a los estudiantes sobre bibliografía.<br><br>**Estudiante:**<br><br>Realiza las lecturas de acuerdo con las guías para el auto evaluación. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Elabora el autodiagnóstico.<br>Participa en talleres de profundización<br>Propone y participa en talleres de profundización.<br>Organiza el portafolio de evidencias. |

| Técnicas de evaluación | Escenarios de Aprendizaje | Medios Educativos |
|---|---|---|
| **Técnicas**<br>1. Evidencia de conocimiento sobre aspectos teóricos y técnicos importantes a evaluar dentro del elemento de competencia.<br>2. Observación de directa sobre porceso de atención directa o simulada a un usuario.<br><br>**Instrumentos:**<br>1. Listas de Chequeo de las actividades, los soportes y los productos a entregar.<br>2. Cuestionarios. | Ambiente de aprendizaje.<br>Salón servicios farmacéuticos.<br>Sala de sistemas.<br>Biblioteca.<br>Campos de práctica. | Televisor<br>Tablero aclínico<br>Marcadores.<br>Computadores<br>Tensiómetro<br>Fonendoscopio<br>Glucómetro<br>Escalerilla<br>Camilla.<br>Dispensador de jabón<br>Dispensador de papel.<br>Bala de oxigeno<br>Manómetro<br>Alcohol al 70 V°<br>Alcohol Glicerinado. |

| | | |
|---|---|---|
| | | Apósitos<br>Bata antifluido<br>Caneca: verde-gris y roja<br>Bolsa plástica: verde-gris-roja<br>Mascarilla<br>Esparadrapo<br>Gasas esteriles<br>Guantes de silicona<br>Guantes de latex<br>Guardianes<br>Hipoclorito de sodio al 5% |

| Norma de competencia | | | | Duración la competencia o módulo | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **20332810220404** Atender a personas en caso de accidente en enfermedad súbita de acuerdo con protocolos de atención de primer respondiente | | | | 140 horas | | |
| | | | | **Duración del elemento o unidad de aprendizaje** | | |
| **Elemento o unidad de aprendizaje 2:** Aplicar cuidados de primer respondiente a los usuarios accidentados y enfermedad súbita de acuerdo con el evento y normativa vigente. | | | | **Teoría** | **Trabajo autónomo** | **Práctica.** |
| | | | | 22.5 horas | 5.5 horas | 42 horas |
| **Saber**<br>Conocimientos de conceptos y principios | **Saber hacer** | **Ser** | **Criterios de evaluación.**<br>Se considera logrado si… | **Evidencias de aprendizaje** | | **Estrategia metodológica** |
| 1. Conocimientos básicos de anatomía y fisiología.<br><br>2. Técnicas de valoración física.<br><br>3. Toma de signos vitales: | Indagar y observar a la persona en relación con el sitio, hora, circunstancia del accidente.<br><br>Realizar la valoración inicial es teniendo en cuenta la lesión | Dedicado y estudioso para manejar los conceptos de la atención y prestación de los primeros auxilios | Indaga y observa a la persona en relación con el sitio, hora, circunstancia del accidente.<br><br>Realiza lavaloración inicial es | **CONOCIMIENTO**<br><br>Prueba oral y escrita sobre:<br><br>- Anatomía y fisiología.<br><br>- Medidas de bioseguridad. | | **Asesor educativo:** Explicación. Demostración. Formulación de preguntas. Entrevistas personales |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Equipo, precauciones, cifras normales.<br><br>4. Como movilizar y transportar a los heridos y lesionados.<br><br>5. Soporte vital básico.<br><br>6. Atención inicial en :<br><br>- Quemaduras<br><br>- Parto en emergencia<br><br>- Intoxicaciones<br><br>- Cuerpo extraño.<br><br>- Convulsiones<br><br>7. Red pública de urgencias.<br><br>8. Normas de bioseguridad y técnica aséptica<br><br>9. Cadena de custodia. Concepto básico.<br><br>10. Responsabilidad legal. | de la persona según protocolos de primer respondiente.<br><br>Establecer prioridades de atención de acuerdo con las lesiones sospechadas, la estabilidad de los signos vitales y el mecanismo del evento.<br><br>Aplicar las acciones como primer respondiente de acuerdo con la<br><br>Valorar inicial y según protocolo de soporte vital básico hasta que llegue la ayuda pertinente.<br><br>Inmovilizar y transportar a la persona es inmovilizada de acuerdo a los principios de ergonomía y seguridad.<br><br>Atender a los usuarios en expulsivo, quemados, intoxicados y con enfermedad súbita de acuerdo con | Consiente de la importancia y responsabilidad del conocimiento esencial sobre los registros y papelería<br><br>Honesto con el manejo de las pertenencias del usurio.<br><br>Sensible con el manejo del dolor de usuario.<br><br>Oportuno en la prestación de la atención. | teniendo en cuenta la lesión de la persona según protocolos de primer respondiente.<br><br>Establece prioridades de atención de acuerdo con las lesiones sospechadas, la estabilidad de los signos vitales y el mecanismo del evento.<br><br>Aplica las acciones como primer respondiente de acuerdo con la<br><br>Valoración inicial y según protocolo de soporte vital básico hasta que llegue la ayuda pertinente.<br><br>Inmoviliza y transporta a la persona es inmovilizada de acuerdo a los principios de ergonomía y seguridad.<br><br>Atiente a los usuarios en expulsivo, quemados, intoxicados y con enfermedad súbita de | - Precauciones generales de un Accidente.<br><br>- Medidas de bioseguridad y técnica<br><br>Aséptica.<br><br>- Manejo de intoxicación.<br><br>**PRODUCTO.**<br><br>Presentación de pacientes inmovilizado con materiales básicos.<br><br>**DESEMPEÑO**<br><br>- Aplicar primeros auxilios por<br><br>simulación en RCP, parto<br><br>- Movilización y transporte de | **Estudiante:**<br><br>Análisis.<br><br>Estudio y resolución de problemas.<br><br>Estructuración de proyectos.<br><br>Estudios de caso.<br><br>Talleres de diligenciamiento de formatos.<br><br>Preparación y desarrollo de conferencias educativas. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 11. Movilización, inmovilización y transporte de heridos | protocolos de Primer respondiente.<br><br>Remitir a la persona a la entidad de salud competente | | acuerdo con protocolos de Primer respondiente.<br><br>Remite a la persona a la entidad desalud competente | heridos. | |

| Técnicas de evaluación | Escenarios de Aprendizaje | Medios Educativos |
|---|---|---|
| **Técnicas**<br>1. Evidencia de conocimiento sobre aspectos teóricos y técnicos importantes a evaluar dentro del elemento de competencia.<br>2. Observación de directa de la prestación de cuidados de primer respondiente, ya sea en espacios simulados.<br><br>**Instrumentos:**<br>1. Listas de Chequeo de las actividades, los soportes y los productos a entregar.<br>2. Cuestionarios. | Ambiente de aprendizaje.<br>Sala de sistemas.<br>Biblioteca.<br>Campos de práctica. | Televisor<br>Tablero aclínico<br>Marcadores.<br>Computadores<br>Tensiómetro<br>Fonendoscopio<br>Glucómetro<br>Escalerilla<br>Camilla.<br>Dispensador de jabón<br>Dispensador de papel.<br>Bala de oxigeno<br>Manómetro<br>Alcohol al 70 V°<br>Alcohol Glicerinado.<br>Apósitos<br>Bata antifluido<br>Caneca: verde-gris y roja<br>Bolsa plástica: verde-gris-roja<br>Mascarilla<br>Esparadrapo |

| | | |
|---|---|---|
| | | Gasas esteriles<br>Guantes de silicona<br>Guantes de latex<br>Guardianes<br>Hipoclorito de sodio al 5% |

# *NORMA DE COMPTENCIA.*

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

## *Código: 20332810240304.*

## *Fuente: PARS.*

| Norma de competencia | | | | Duración la competencia o módulo | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **20332810240304**. Recibir y despachar medicamentos o elementos según requisitos exigidos. | | | | 290 horas. | | |
| | | | | **Duración del elemento o unidad de aprendizaje** | | |
| **Elemento o unidad de aprendizaje 1:** Verificar los ingresos y egresos de los medicamentos de acuerdo con las instrucciones señaladas por la entidad. | | | | **Teoría** | **Trabajo autónomo** | **Práctica.** |
| | | | | 31 horas | 8 horas | 58 horas |
| **Saber** Conocimientos de conceptos y principios | **Saber hacer** | **Ser** | **Criterios de evaluación.** Se considera logrado si… | **Evidencias de aprendizaje** | | **Estrategia metodológica** |
| 1. Tipos de documento de recibo y de entrega<br><br>2. Naturaleza de los objetos.<br><br>3. Clasificación de los proveedores y clientes<br><br>4. Operaciones básicas de matemáticas.<br><br>5. Tipos de documentos.<br><br>6. Programación de recibos y despachos.<br><br>7. Técnicas para el registro de la información de los | Recibir y entregar los medicamentos y elementos con soportados y documentos definidos por la organización.<br><br>Inspeccionar Los medicamentos y elementos son aplicando las técnicas de verificación vs. La información contenida en los documentos.<br><br>Efectuar la entrada y salida de los medicamentos y elementos de acuerdo a la programación establecida por la organización.<br><br>Informar los reportes de las | Organizado en el diligenciamiento de la documentación requerida.<br><br>Responsable en el cumplimiento de las políticas de la organización.<br><br>Dispuesto e interesado en la clasificación de proveedores y | Recibe y entrega los medicamentos y elementos con soportados y documentos definidos por la organización.<br><br>Inspecciona Los medicamentos y elementos son aplicando las técnicas de verificación vs. La información contenida en los documentos.<br><br>Efectúa la entrada y salida de los medicamentos y elementos de acuerdo a la programación establecida por la organización.<br><br>Informa los reportes de las inconsistencias presentadas en el | **CONOCIMIENTO**<br><br>Pruebas sobre manejo de las técnicas de verificación de los Medicamentos y elementos.<br><br>**PRODUCTO**<br><br>Entrega de medicamentos y elementos verificados según Entradas y salidas. | | **Asesor educativo.**<br><br>Orientación sobre el marco legal vigente sobre el almacenamiento de productos farmacéuticos.<br><br>Planteamientos de talleres sobre estudio del marco legal vigente.<br><br>Propuesta de estudios de caso sobre el proceso de almacenamiento de productos farmacéuticos. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| objetos recibidos y entregados.<br><br>8. Tramite de devoluciones<br><br>9. Rotulación de objetos<br><br>10. Manejo de objetos y código de barras.<br><br>11. Manejo de computadoras<br><br>12. Técnicas de verificación y control.<br><br>13. Etiquetado, objetos.<br><br>14. Tipos de documentos de control<br><br>5. Radio frecuencias.<br><br>16. Manejo de equipos de lectores barra.<br><br>17. Intercambio electrónico de datos. | inconsistencias presentadas en el recibo y entrega de medicamentos y elementos en los instrumentos señalados por la organización.<br><br>Rotular y etiquetar los medicamentos y elementos recibidos<br><br>según instrucciones establecidas por la organización a nivel interno<br><br>Reportar los registros de recibo y salida de los medicamentos y elementos a través de los instrumentos establecidos por la organización.<br><br>Cumplir con el recibo y salida de los medicamentos y elementos con especificaciones señaladas según los documentos establecidos y registrados.<br><br>Recibir, entregar y clasificar | clientes.<br><br>Organizado en el registro de la información.<br><br>Cumplido para informar las inconsistencias presentadas en el recibo y entrega.<br><br>Organizado, dedicado y responsable en el manejo de los medicamentos y elementos.<br><br>Cuidadoso y responsable para aplicar las técnicas de verificación y control<br><br>Dispuesto y recursivo | recibo y entrega de medicamentos y elementos en los instrumentos señalados por la organización.<br><br>Rotula y etiqueta los medicamentos y elementos recibidos según instrucciones establecidas por la organización a nivel interno<br><br>Reporta los registros de recibo y salida de los medicamentos y elementos a través de los instrumentos establecidos por la organización.<br><br>Cumple con el recibo y salida de los medicamentos y elementos con especificaciones señaladas según los documentos establecidos y registrados.<br><br>Recibe, entrega y clasifica los medicamentos y elementos según clientes, procesos o unidades de negocio.<br><br>Verifica físicamente la entrada y | **DESEMPEÑO**<br><br>Por observación: Proceso de<br><br>verificación de las entradas y<br><br>Salidas de los objetos. | Orientación sobre procesos logísticos.<br><br>Estudiante.<br>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo<br><br>Resuelve actividades propuestas por el asesor educativo.<br><br>Participa en las actividades de simulación de almacenamiento de productos farmacéuticos.<br><br>**Métodos.**<br>Técnicas didácticas activas:<br>Talleres lectura dirigida.<br>Estudio de caso. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | los medicamentos y elementos según Clientes, procesos o unidades de negocio.<br><br>Verificar físicamente la entrada y salida de los medicamentos y elementos físicamente. frente a los documentos<br><br>Registrar el ingreso y salida de los objetos en los instrumentos de control señalados y en los inventarios. | para utilizar las tecnologías. | salida de los medicamentos y elementos físicamente. frente a los documentos<br><br>Registra el ingreso y salida de los objetos en los instrumentos de control señalados y en los inventarios. | | |

| Técnicas de evaluación | Escenarios de Aprendizaje | Medios Educativos |
|---|---|---|
| **Técnicas**<br>1. Evidencia de conocimiento sobre aspectos teóricos y técnicos importantes a evaluar dentro del elemento de competencia.<br>2. Simulación de un proceso de almacenamiento de productos farmacéuticos fundamentado en las BPA.<br><br>**Instrumentos:**<br>1. Listas de Chequeo de las actividades, los soportes y los productos a entregar.<br>2. Cuestionario. | Ambiente de aprendizaje.<br>Salón servicio farmacéuticos.<br>Sala de sistemas.<br>Biblioteca.<br>Campos de práctica. | Televisor<br>Tablero aclínico<br>Marcadores.<br>Computadores<br>Dispensador de jabón<br>Dispensador de papel.<br>Caneca: verde-gris y roja<br>Bolsa plástica: verde-gris-roja<br>Hipoclorito de sodio al 5%<br>Termo- higrómetro<br>Software de inventarios.<br>Ordenador de medicamentos. |

| Norma de competencia | | | | Duración la competencia o módulo | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **20332810240304**. Recibir y despachar medicamentos o elementos según requisitos exigidos. | | | | 290 horas. | | |
| | | | | **Duración del elemento o unidad de aprendizaje** | | |
| **Elemento o unidad de aprendizaje 2:** Alistar los medicamentos o elementos para las diferentes áreas o unidades del negocio según solicitud o pedido. | | | | **Teoría** | **Trabajo autónomo** | **Práctica.** |
| | | | | 31 horas | 8 horas | 58 horas |
| **Saber** Conocimientos de conceptos y principios | **Saber hacer** | **Ser** | **Criterios de evaluación.** Se considera logrado si… | **Evidencias de aprendizaje** | | **Estrategia metodológica** |
| 1. Estándares de calidad de los objetos.<br><br>2. Trámites y procesos de devolución. | Ubicar los medicamentos y objetos de acuerdo a la localización, codificación, categorías y normas de seguridad industrial.<br><br>Alistar los medicamentos y objetos teniendo en cuenta el grado de contaminación, características y naturaleza.<br><br>Revisar los pedidos a fin de que correspondan con la documentación que los ampara para su entrega.<br><br>Registrar la información de los medicamentos y elementos | Organizado en el diligenciamiento de la documentación requerida.<br><br>Responsable en el cumplimiento de las políticas de la organización.<br><br>Dispuesto e interesado en la clasificación de proveedores y clientes.<br><br>Organizado en el registro de la | Ubica los medicamentos y objetos de acuerdo a la localización, codificación,categorías y normas de seguridadindustrial.<br><br>Alista los medicamentos y objetos teniendo en cuenta el grado de contaminación, características ynaturaleza.<br><br>Revisa los pedidos a fin de que correspondan con la documentación quelos ampara para su entrega.<br><br>Registra la información de los medicamentos yelementos | **CONOCIMIENTO**<br><br>Diferenciar las formas de alistar lospedidos de acuerdo a los tipos deProductos.<br><br>**PRODUCTO**<br><br>Entrega de los objetos armados<br><br>según la clasificación de los<br><br>Pedidos. | | **Asesor educativo.**<br><br>Orientación técnica sobre aspectos técnicos relacionados en los saberes del elemento de competencia.<br><br>Planteamiento de actividad formación sobre el alistamiento de los despachos.<br><br>Actividad de práctica intra-mural organización de despachos para los clientes aplicando las técnicas de despacho. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | alistados en el instrumento señalado por la organización.<br><br>Coloca el pedido en el lugar y tiempo establecido.<br><br>Alistar los medicamentos y elementos teniendo en cuenta las unidades de empaque | información.<br><br>Cumplido para informar las inconsistencias presentadas en el recibo y entrega.<br><br>Organizado, dedicado y responsable en el manejo de los medicamentos y elementos. | alistados en elinstrumento señalado por la organización.<br><br>Coloca el pedido en el lugar y tiempoestablecido.<br><br>Alista los medicamentos y elementos teniendo en cuenta las unidadesde empaque | **DESEMPEÑO**<br><br>Observación directa sobre formasde alistar los pedidos. | **Estudiante**<br>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo<br><br>Resuelve actividades de formación propuestas por el asesor educativo.<br><br>Desarrolla las técnicas didácticas propuesta por el asesor para abordar los conocimientos asociados al elemento de competencia.<br><br>Participa activamente en los talleres de simulación de despachos<br><br>**Métodos.**<br>Técnicas didácticas activas:<br>Talleres lectura dirigida.<br>Estudio de caso. |

| Técnicas de evaluación | Escenarios de Aprendizaje | Medios Educativos |
|---|---|---|
| **Técnicas**<br>1. Evidencia de conocimiento sobre aspectos teóricos y técnicos importantes a evaluar dentro del elemento de competencia.<br>2. Simulación de un proceso de almacenamiento de productos farmacéuticos fundamentado en las BPA.<br><br>**Instrumentos:**<br>1. Listas de Chequeo de las actividades, los soportes y los productos a entregar.<br>2. Cuestionario. | Ambiente de aprendizaje.<br>Salón servicio farmacéuticos.<br>Sala de sistemas.<br>Biblioteca.<br>Campos de práctica. | Televisor<br>Tablero aclínico<br>Marcadores.<br>Computadores<br>Dispensador de jabón<br>Dispensador de papel.<br>Caneca: verde-gris y roja<br>Bolsa plástica: verde-gris-roja<br>Hipoclorito de sodio al 5%<br>Termo- higrómetro<br>Software de inventarios.<br>Ordenador de medicamentos. |

| Norma de competencia | | | | Duración la competencia o módulo | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **20332810240304**. Recibir y despachar medicamentos o elementos según requisitos exigidos. | | | | 290 horas. | | |
| | | | | **Duración del elemento o unidad de aprendizaje** | | |
| **Elemento o unidad de aprendizaje 3:** Realizar devoluciones de los medicamentos y elementos que no cumplen con los requisitos exigidos. | | | | **Teoría** | **Trabajo autónomo** | **Práctica.** |
| | | | | 31 horas | 8 horas | 58 horas |
| **Saber**<br>Conocimientos de conceptos y principios | **Saber hacer** | **Ser** | **Criterios de evaluación.**<br>Se considera logrado si… | **Evidencias de aprendizaje** | | **Estrategia metodológica** |
| 1. Orden de compra o pedido<br><br>2. Herramientas básicas y de sistemas<br><br>3. Estándares de calidad de los objetos<br><br>4. Requisiciones o solicitudes de objetos<br><br>5. Trámites y procesos de devolución<br><br>6. Acuerdos comerciales entre clientes y proveedores<br><br>7. Operaciones básicas en | Realizar Las devoluciones de los medicamentos y elementos que no cumplen con los requisitos establecidos entre las partes ben un periodo de tiempo determinado.<br><br>Verificar y descargar en el sistema Los medicamentos y elementos devueltos<br><br>Devolver Los medicamentos y elementos que no cumplen las especificaciones de calidad al área o proceso respectivo.<br><br>Atender y responder en el tiempo establecido a los reclamos de los diferentes clientes sobre devoluciones de | Organizado en el diligenciamiento de la documentación requerida.<br><br>Responsable en el cumplimiento de las políticas de la organización.<br><br>Dispuesto e interesado en la clasificación de proveedores y clientes.<br><br>Organizado en el registro de la información. | Realiza Las devoluciones de los medicamentos yelementos que no cumplen con losrequisitos establecidos entre las partes ben un periodo de tiempo determinado.<br><br>Verifica y descarga en el sistema Los medicamentos y elementos devueltos<br><br>Devuelve Los medicamentos y elementos que no cumplen las especificaciones de calidad al área o procesorespectivo.<br><br>Atiente y responde en el tiempo establecido a los reclamos de los diferentes clientessobre devoluciones de los | **Conocimiento**<br><br>Prueba escrita sobre el proceso pararealizar una devolución.<br><br>Producto<br><br>Revisión de los pedidos a ser<br><br>Devueltos.<br><br>**Desempeño**<br><br>Por observación del proceso de lasdevoluciones de los objetos | | **Asesor educativo.**<br><br>Orientación técnica sobre aspectos técnicos relacionados en los saberes del elemento de competencia.<br><br>Planteamiento de actividad formación sobre las técnicas para el manejo delas devoluciones.<br><br>Actividad de práctica intra-mural alistamiento de suministros para devoluciones.<br><br>**Estudiante** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| matemáticas<br><br>8. Política de servicio al cliente | los medicamentos y elementos cumpliendo las Políticas de la organización<br><br>Realizar las devoluciones de acuerdo con los procesos y trámites establecidos. | Cumplido para informar las inconsistencias presentadas en el recibo y entrega.<br><br>Organizado, dedicado y responsable en el manejo de los medicamentos y elementos.<br><br>Cuidadoso y responsable para aplicar las técnicas de verificación y control | medicamentos.<br><br>y elementos cumpliendo las políticas de la organización.<br><br>Realiza las devoluciones de acuerdo con los procesos y trámites establecidos. | | Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo<br><br>Resuelve actividades de formación propuestas por el asesor educativo.<br><br>Desarrolla las técnicas didácticas propuesta por el asesor para abordar los conocimientos asociados al elemento de competencia.<br><br>Participa activamente en los talleres de simulación de lavados de manos y vestimenta estéril.<br><br>**Métodos.**<br>Técnicas didácticas activas:<br>Talleres lectura dirigida.<br>Estudio de caso. |
| **Técnicas de evaluación** | | **Escenarios de Aprendizaje** | | **Medios Educativos** | |

| | | |
|---|---|---|
| **Técnicas**<br>1. Evidencia de conocimiento sobre aspectos teóricos y técnicos importantes a evaluar dentro del elemento de competencia.<br>2. Simulación de un proceso de almacenamiento de productos farmacéuticos fundamentado en las BPA.<br><br>**Instrumentos:**<br>1. Listas de Chequeo de las actividades, los soportes y los productos a entregar.<br>2. Cuestionario. | Ambiente de aprendizaje.<br>Salón servicio farmacéuticos.<br>Sala de sistemas.<br>Biblioteca.<br>Campos de práctica. | Televisor<br>Tablero aclínico<br>Marcadores.<br>Computadores<br>Dispensador de jabón<br>Dispensador de papel.<br>Caneca: verde-gris y roja<br>Bolsa plástica: verde-gris-roja<br>Hipoclorito de sodio al 5%<br>Termo- higrómetro<br>Software de inventarios.<br>Ordenador de medicamentos. |

# *NORMA DE COMPETENCIA*

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

## *Código: 20662810250304*

## *Fuente: PARS*

| Norma de competencia | | | | Duración la competencia o módulo | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **20662810250304**Negociar productos y servicios según condiciones del mercado y políticas de la empresa | | | | 290 horas. | | |
| | | | | **Duración del elemento o unidad de aprendizaje** | | |
| **Elemento o unidad de aprendizaje 1:** Presentar a los clientes las características, beneficios y usos de los productos o servicios según el manual del fabricante | | | | **Teoría** | **Trabajo autónomo** | **Práctica.** |
| | | | | 31 horas | 8 horas | 58 horas |
| **Saber** Conocimientos de conceptos y principios | **Saber hacer** | **Ser** | **Criterios de evaluación.** Se considera logrado si… | **Evidencias de aprendizaje** | | **Estrategia metodológica** |
| 1. Manual de productos: Características, beneficios, ventajas y objetivos.<br><br>2. Manual del fabricante.<br><br>3. Certificado de proveedores sobre el conocimiento del producto.<br><br>4. Demostraciones del producto.<br><br>5. Distribución de muestras, degustaciones<br><br>6. Checklist sobre la idea del producto o servicio | Apoyar en el uso de las presentaciones de productos y Servicios de programas y navegadores que incluyen gráficos, animaciones, ventajas de productos o servicios, comparaciones de precios y catálogos.<br><br>Informar sobre los productos y servicios de manera proporcionada y reforzada con demostraciones, muestras, degustaciones y exhibiciones con el fin de obtener la decisión de compra en los | Interesado en conocer las características del producto.<br><br>Presto para identificar las necesidades del cliente y cumplir sus expectativas.<br><br>Estudioso y dedicado para interpretar los manuales de productos, políticas comerciales y procedimientos.<br><br>Persuasivo y seguro para mostrar los | Apoya en el uso de las presentaciones de productos y servicios de programas y navegadores que incluyen gráficos, animaciones, ventajas de productos o servicios, comparaciones de precios y catálogos.<br><br>Informa sobre los productos y servicios de manera proporcionada y reforzada con demostraciones, muestras, degustaciones y exhibiciones con el fin de obtener la decisión de compra en los diferentes mercados. | **CONOCIMIENTO**<br><br>Prueba escrita sobre los factoresque se deben tener en cuenta a la hora de presentar un producto o servicio.<br><br>**PRODUCTO**<br><br>Validación del conocimiento del producto mediante certificación del productor. | | **Asesor educativo.**<br><br>Orientación técnica sobre aspectos técnicos relacionados en los saberes del elemento de competencia.<br><br>Planteamiento de actividad formación sobre técnicas y modelos de ventas.<br><br>Actividad de práctica intra-mural sobre la clínica de ventas donde se integre las tacnicas para a presentación de |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 7. Norma ISO 9000, Norma ISO 14000.<br><br>8. Estándares especiales HACCP, CE, ECO, label. | diferentes mercados.<br><br>Presentar los productos y servicios argumentando las bondades de losmismos en cuanto a la relación calidad precio, resistencia, duración y necesidades que satisface y resuelve.<br><br>Conocer el respaldo y certificado del producto a presentar.<br><br>Relacionar Las características distintivas de los productos o servicios con otros, teniendo en cuenta 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. | beneficios, garantías y ventajas del producto.<br><br>Preciso al mostrar la exclusividad de los productos y los servicios en la negociación con los clientes.<br><br>Creativo y seguro en las demostraciones y presentaciones del producto.<br><br>Responsable y dedicado en la distribución de las muestras del producto | Presenta los productos y servicios argumentando las bondades de los mismos en cuanto a la relación calidad precio, resistencia, duración y necesidades que satisface y resuelve.<br><br>Conoce el respaldo y certificado del producto a presentar.<br><br>Relaciona las características distintivas de los productos o servicios con otros, teniendo en cuenta 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. | **DESEMPEÑO**<br><br>Evaluar la metodología utilizada en la preparación de una presentación de producto. | productos.<br><br>**Estudiante**<br>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo<br><br>Resuelve actividades de formación propuestas por el asesor educativo.<br><br>Desarrolla las técnicas didácticas propuesta por el asesor para abordar los conocimientos asociados al elemento de competencia.<br><br>Participa activamente en los talleres relacionados con la presentación de productos.<br><br>**Métodos.**<br>Técnicas didácticas activas: |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Talleres lectura dirigida.<br>Estudio de caso. |

| Técnicas de evaluación | Escenarios de Aprendizaje | Medios Educativos |
|---|---|---|
| **Técnicas**<br>1. Evidencia de conocimiento sobre aspectos teóricos y técnicos importantes a evaluar dentro del elemento de competencia.<br>2. Simulación de proceso de ventas y observación directa de presentación de productos.<br><br>**Instrumentos:**<br>1. Listas de Chequeo de las actividades, los soportes y los productos a entregar.<br>2. Cuestionario. | Ambiente de aprendizaje.<br>Salón servicio farmacéuticos.<br>Sala de sistemas.<br>Biblioteca.<br>Campos de práctica. | Televisor<br>Tablero aclínico<br>Marcadores.<br>Computadores<br>Ordenador de medicamentos<br>Pirámides o góndolas.<br>Dispensador de jabón<br>Dispensador de papel.<br>Mostrador.<br>Caneca: verde-gris y roja<br>Bolsa plástica: verde-gris-roja<br>Hipoclorito de sodio al 5%<br>Termo- higrómetro<br>Ordenador de medicamentos. |

| Norma de competencia | | | | Duración la competencia o módulo | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **20662810250304**Negociar productos y servicios según condiciones del mercado y políticas de la empresa | | | | 290 horas. | | |
| | | | | **Duración del elemento o unidad de aprendizaje** | | |
| **Elemento o unidad de aprendizaje 2:** Cerrar la venta de productos y servicios conforme a las políticas de ventas y términos de negociación. | | | | **Teoría** | **Trabajo autónomo** | **Práctica.** |
| | | | | 31 horas | 8 horas | 58 horas |
| **Saber** Conocimientos de conceptos y principios | **Saber hacer** | **Ser** | **Criterios de evaluación.** Se considera logrado si… | **Evidencias de aprendizaje** | | **Estrategia metodológica** |
| 1. La venta<br><br>2. Factores que intervienen en la venta<br><br>3. Técnicas de venta.<br><br>4. Fases de la venta: aproximación, escucha activa, argumentación, objetivos, factores clave, objeciones, técnicas de resolución, técnicas de | Hacer las negociaciones de productos y servicios teniendo en cuenta la planificación, la entrega de productos por cualquier medio y las formas de pago.<br><br>Aplicar técnicas de ventas en la negociación nacional e internacional<br><br>Informar y a clientes sobre existencias, fecha de entrega, | Hábil, positivo para aplicar las técnicas de la venta<br><br>Decidido, persuasivo y seguro al realizar el cierre de la venta<br><br>Asertivo en la comunicación<br><br>Responsable e interesado al aplicar | Hace las negociaciones de productos y servicios teniendo en cuenta laplanificación, la entrega de productos porcualquier medio y las formas de pago.<br><br>Aplica técnicas de ventas en la negociación nacional e internacional<br><br>Informa y a clientes sobre | **Conocimiento**<br><br>Por escrito: Describir el<br><br>procedimiento para negociar la<br><br>Oferta de un producto o servicio en un mercado específico.<br><br>Mediante clínicas de ventas evaluar actitudes, aptitudes y técnicas de ventas. | | **Asesor educativo.**<br><br>Orientación técnica sobre aspectos técnicos relacionados en los saberes del elemento de competencia.<br><br>Planteamiento de actividad formación sobre el cierre efectivo de las ventas de productos y |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| persuasión y el cierre<br><br>5. Habilidades para hablar en público.<br><br>6. La comunicación: verbal y no verbal.<br><br>7. Barreras en la comunicación.<br><br>8. Proceso de negociación.<br><br>9. Asertividad en la negociación.<br><br>10. Herramientas y material de apoyo en la negociación.<br><br>11. Estilos en la negociación<br><br>12. Navegadores de Internet.<br><br>13. Características y beneficios de los productos y servicios. | calidades y cantidades disponibles, la cual es entregada a través del sistema de comunicación establecido.<br><br>informa sobre garantías y ayuda posventa para los productos y servicios adquiridos, que están planteada en la negociación.<br><br>Tener en cuenta el ancho de la banda y el tamaño de la IPS para la presentación de negocios por la Web o negocios E-comerce.<br><br>Soportar con el sistema interno y externo Las negociaciones y legaliza la compra y hace posible el desarrollo de compras por catálogo.<br><br>Negociar los productos y servicios de acuerdo con las estrategias de venta y distribución adecuada al producto o servicio específico. | el proceso de la negociación paso a paso<br><br>Asertivo en la negociación.<br><br>Recursivo y creativo al utilizar Herramientas y material de apoyo en la Negociación.<br><br>Dedicado y responsable al utilizar los navegadores<br><br>Persuasivo, positivo y dinámico para trasmitir los beneficios de los productos y servicios<br><br>Interesado en cumplir las expectativas y las necesidades de sus posibles clientes | existencias, fecha de entrega, calidades y cantidades disponibles, la cual es entregada a través del sistema de comunicaciónestablecido.<br><br>Informa sobre garantías y ayuda posventa para los productos y servicios adquiridos, que están planteada en la negociación.<br><br>Tiene en cuenta el ancho de la banda y el tamaño de la IPS para la presentación de negocios por la Web o negocios E-comerce.<br><br>Soporta con el sistema interno y externo Las negociaciones y legaliza la compra y hace posible el desarrollo de compras por catálogo.<br><br>Negocia los productos y servicios de acuerdo con las estrategias de venta y distribución adecuada al producto o servicio específico.<br><br>Argumenta y pregunta de manera | **Producto**<br><br>Revisión de reportes de informes<br><br>De ventas.<br><br>**Desempeño**<br><br>Evaluar los resultados frente a los indicadores establecidos para<br><br>Medir la gestión de ventas.<br><br>Evaluar la forma en que maneja un auditorio.<br><br>Nombre de la norma de competencia.<br><br>Negociar productos y servicios según condiciones del mercado y políticas de la empresa.<br><br>Elemento 2 Cerrar la venta de | servicios.<br><br>Actividad de práctica intra-mural de clínica de ventas sobre las actividades comerciales y el cierre de ventas.<br><br>Planteamiento de actividad de formación, sobre la comunicación con el cliente.<br><br>**Estudiante**<br>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo<br><br>Resuelve actividades de formación propuestas por el asesor educativo.<br><br>Desarrolla las técnicas didácticas propuesta por el asesor para abordar los conocimientos |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 14. Ingles comercial.<br><br>15. Sistemas de ventas: por áreas.<br><br>Geográficas, por productos, por clientes y mixtas.<br><br>16. Técnicas de prospectación.<br><br>17. Técnicas de acercamiento y cuestionamiento.<br><br>18. Manejo de respuesta / Reacciones de los clientes.<br><br>19. La post-visita.<br><br>20. Las técnicas de cierre de ventas: AIDA,SPIN. | Argumentar y preguntar de manera estructurada de acuerdo con la situación a manejar.<br><br>Realizar la negociación en dos sentidos con los clientes y empresa para obtener la venta y adaptar el producto a las necesidades del cliente.<br><br>Escuchar las objeciones sin interrupción y aplica adecuadas preguntas y respuestas y convertidas en adecuadas<br><br>Proveer información de los instrumentos de carácter legal o contractual internacional, dar solución a los diversos negocios internacionales,, identifica los conceptos básicos<br><br>Soportar la negociación de productos y servicios teniendo en cuenta la identificación. | Comprometido para lograr al cliente a través de las acciones de prospecting<br><br>Preciso y seguro al utilizar las técnicas de acercamiento y cuestionamiento<br><br>Respetuoso al escuchar las objeciones del cliente.<br><br>Organizado para planificar y desarrollar las pos visitas<br><br>Ético para plantear y garantizar las condiciones de cumplimiento en la negociación con los clientes. | estructurada de acuerdo con la situación a manejar.<br><br>Realiza la negociación en dos sentidos con los clientes y empresa para obtener la venta y adaptar el producto a las necesidades del cliente.<br><br>Escucha las objeciones sin interrupción y aplica adecuadas preguntas y respuestas y convertidas en adecuadas<br><br>Provee información de los instrumentos de carácter legal o contractual internacional, da solución a los diversos negocios internacionales, identifica los conceptos básicos.<br><br>Soporta la negociación de productos y servicios teniendo en cuenta la identificación,<br><br>Motivaciones, intereses y objetivos de las partes con el apoyo de las herramientas y | productos y servicios conforme a las políticas de ventas y<br><br>términos de negociación | asociados al elemento de competencia.<br><br>**Métodos.**<br>Técnicas didácticas activas:<br>Talleres lectura dirigida.<br>Estudio de caso. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Motivaciones, intereses y objetivos de las partes con el apoyo de las herramientas y manuales.<br><br>Manejar con alto nivel de profesionalismo y madurez Las situaciones embarazosas o de alto riesgo generadas por la venta.<br><br>Utilizar la estrategia de negociación para lograr despertar el interés en el producto o servicio, y reconoce la existencia de necesidades o problemas, acepta los beneficios argumenta y ejecuta la decisión de compra.<br><br>Contactar personalmente al cliente a través de las acciones de prospecting, califica a cada una de las personas que posee el perfil y condiciones para convertirlos en clientes.<br><br>Tener conocimiento de lo que | | manuales.<br><br>Maneja con alto nivel de profesionalismo y madurez Las situaciones embarazosas o de altoriesgogeneradas por laventa<br><br>Utiliza la estrategia de negociación para lograr despertar el interés en el producto o servicio, y reconoce la existencia de necesidades o problemas, acepta los beneficios argumenta y ejecuta la decisión de compra.<br><br>Contacta personalmente al cliente a través de las acciones de prospecting, califica a<br><br>Cada una de las personas que posee elperfil y condiciones para convertirlos enclientes.<br><br>Tiene conocimiento de lo que piensa y siente el cliente, posee la capacidad del vendedor, | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | piensa y siente el cliente, poseer la capacidad del vendedor, escucha y actúa con seguridad. | | escucha y actúa con seguridad | | |

| Técnicas de evaluación | Escenarios de Aprendizaje | Medios Educativos |
|---|---|---|
| **Técnicas**<br>1. Evidencia de conocimiento sobre aspectos teóricos y técnicos importantes a evaluar dentro del elemento de competencia.<br>2. Simulación de un proceso venta aplicando los modelos.<br><br>**Instrumentos:**<br>1. Listas de Chequeo de las actividades, los soportes y los productos a entregar.<br>2. Cuestionario. | Ambiente de aprendizaje.<br>Salón servicio farmacéuticos.<br>Sala de sistemas.<br>Biblioteca.<br>Campos de práctica. | Televisor<br>Tablero aclínico<br>Marcadores.<br>Computadores<br>Ordenador de medicamentos<br>Pirámides o góndolas.<br>Dispensador de jabón<br>Dispensador de papel.<br>Mostrador.<br>Caneca: verde-gris y roja<br>Bolsa plástica: verde-gris-roja<br>Hipoclorito de sodio al 5%<br>Termo- higrómetro<br>Ordenador de medicamentos. |

| Norma de competencia | | | | Duración la competencia o módulo | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **20662810250304**Negociar productos y servicios según condiciones del mercado y políticas de la empresa | | | | 290 horas. | | |
| | | | | **Duración del elemento o unidad de aprendizaje** | | |
| **Elemento o unidad de aprendizaje 3:** Acordar términos de negociación y condiciones comerciales según objetivos, estrategias y legislación comercial. | | | | **Teoría** | **Trabajo autónomo** | **Práctica.** |
| | | | | 31 horas | 8 horas | 58 horas |
| **Saber** Conocimientos de conceptos y principios | **Saber hacer** | **Ser** | **Criterios de evaluación.** Se considera logrado si… | **Evidencias de aprendizaje** | | **Estrategia metodológica** |
| 1. Aspectos legales de la negociación: nacionales e | Fijar los términos de negociación de acuerdo con | Asertivo y comunicador en sus | Fija los términos de negociación | **CONOCIMIENTO** | | **Asesor educativo.** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| internacionales.<br><br>2. Relaciones entre fabricantes y distribuidores: Trade Marketing.<br><br>3. Elementos de un contrato comercial.<br><br>4. Aspectos éticos en la negociación.<br><br>5. Idiomas: Ingles técnico.<br><br>6. Pólizas de cumplimiento.<br><br>7. Tipos de contratos.<br><br>8. Relaciones humanas.<br><br>9. Clases de negociación.<br><br>10. Tipos de acuerdos comerciales:<br><br>concesión, franquicia, en depósito, a término fijo, comisión<br><br>11. Sociedades de intermediación. | las políticas y parámetros establecidos por la organización, la legislación general, el marco legal de derechos y obligaciones mínimas de cada parte.<br><br>Definir los contratos de coordinación y cooperación entre los diversos actores de acuerdo con las estrategias para cobertura del mercado.<br><br>Plantear los acuerdos entre productores, proveedores, distribuidores y clientes 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.<br><br>Establecer Los términos de negociación considerando las condiciones de pago, los descuentos, las garantías, las | relaciones interpersonales<br><br>Comprometido y responsable en la utilización de los medios T.I.C.<br><br>Presto para solucionar las situaciones de alto riesgo que se presenten en la negociación.<br><br>Comprometido en la identificación de motivaciones, intereses, y objetivos de las partes. | 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.<br><br>Define los contratos de coordinación y cooperación entre los diversos actores de acuerdo con las estrategias para cobertura del mercado.<br><br>Plantea los acuerdos entre productores, proveedores, distribuidores y clientes 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.<br><br>Establece Los términos de negociación considerando las condiciones de pago, los descuentos, las garantías, las | Prueba escrita donde enuncie las partes de un contrato.<br><br>**PRODUCTO**<br><br>Revisión del contrato de negociación de acuerdo con los parámetros legales de negociación.<br><br>**DESEMPEÑO**<br><br>Seguimiento en el puesto de trabajo sobre los procedimientos que sigue para fijar los parámetros de negociación. | Orientación técnica sobre aspectos técnicos relacionados en los saberes del elemento de competencia.<br><br>Planteamiento de actividad formación sobre los términos técnicos de la negociación de productos y servicios.<br><br>Actividad de práctica intra-mural de clínica de cierre de ventas..<br><br>**Estudiante**<br>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo<br><br>Resuelve actividades de formación propuestas por el asesor educativo.<br><br>Desarrolla las técnicas didácticas propuesta por el |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 12. Formas de pago y plazos nacionales e internacionales.<br><br>13. Mercado cambiario y de divisas.<br><br>14. Tasas internationals: Libor, prime rate, spread.<br><br>15. Normas cambiarias y de comercio, Internacional.<br><br>16. Costos financieros: Tasas de interés, depreciación monetaria, inflación, reevaluación, tasas de cambio.<br><br>17. Cartas de crédito.<br><br>18. Gastos de envío: normas, reglamentaciones, derechos arancelarios, impuestos y seguros.<br><br>19. Manual de envíos internacionales.<br><br>20. INCOTERMS. | restricciones de ventas y los niveles de riesgo en cuanto a donde y como se comprarán y venderán los productos o servicios.<br><br>Fijar los términos de negociación en contratos de intermediaciónconsiderando sistemas de distribución, pedidos mínimos, precios del productor y distribuidor, formas de pago y márgenes mayorista/ minorista y remuneración de los intermediarios.<br><br>Establecer los acuerdos de la negociación con base en los aspectos legales y éticos que rigen los contratos nacionales e internacionales.<br><br>Fijar dependiendo el tiempo de negociación las condiciones comerciales de negociación como la validez de la oferta, el tiempo de entrega, la forma de pago, los fletes, seguros, | | restricciones de ventas y los niveles de riesgo en cuanto a donde y como se comprarán y venderán los productos o servicios.<br><br>Fija los términos de negociación en contratos de intermediaciónconsiderando sistemas de distribución, pedidos mínimos, precios del productor y distribuidor, formas de pago y márgenes mayorista/ minorista y remuneración de los intermediarios.<br><br>Establece los acuerdos de la negociación con base en los aspectos legales y éticos que rigen los contratos nacionales e internacionales.<br><br>Fija dependiendo el tiempo de negociación las condiciones comerciales de negociación como la validez de la oferta, el tiempo de entrega, la forma de pago,los | | asesor para abordar los conocimientos asociados al elemento de competencia.<br><br>Participa activamente en los talleres de métodos de pago y términos de negociación.<br><br>**Métodos.**<br>Técnicas didácticas activas:<br>Talleres lectura dirigida.<br>Estudio de caso. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 21. Condiciones de despacho de los productos..<br><br>22. Contrato de compraventa internacional entre vendedor y comprador. | impuestos y garantías.<br><br>Regir los términos de negociación en los mercados internacionales teniendo en cuenta las normas de comercio exterior según políticas gubernamentales y de las cámaras de comercio.<br><br>Acordar los gastos de envío conbase en los datos de peso y dimensiones, modo de envío, lugar de origen y lugar de destino, derechos arancelarios, impuestosy costes adicionales contenidos en el manual de envíos internacionales. | | fletes, seguros, impuestos y garantías.<br><br>Rige los términos de negociación en los mercados internacionales teniendo en cuenta las normas de comercio exterior según políticas gubernamentales y de las cámaras de comercio.<br><br>Acuerda los gastos de envío conbase 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. | | |

| Técnicas de evaluación | Escenarios de Aprendizaje | Medios Educativos |
|---|---|---|
| **Técnicas**<br>1. Evidencia de conocimiento sobre aspectos teóricos y técnicos importantes a evaluar dentro del elemento de competencia.<br>2. Simulación de un proceso de cierre de ventas utilizando las técnicas de negociación. | Ambiente de aprendizaje.<br>Salón servicio farmacéuticos.<br>Sala de sistemas.<br>Biblioteca.<br>Campos de práctica. | Televisor<br>Tablero aclínico<br>Marcadores.<br>Computadores<br>Ordenador de medicamentos<br>Pirámides o góndolas.<br>Dispensador de jabón<br>Dispensador de papel. |

| | | |
|---|---|---|
| **Instrumentos:**<br>1. Listas de Chequeo de las actividades, los soportes y los productos a entregar.<br>2. Cuestionario. | | Mostrador.<br>Caneca: verde-gris y roja<br>Bolsa plástica: verde-gris-roja<br>Hipoclorito de sodio al 5%<br>Termo- higrómetro<br>Ordenador de medicamentos. |

# *NORMA DE COMPETENCIA*

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

## *Código: 20332810120304*

## *Fuente: PARS*

| **Norma de competencia:** | | | | **Duración la competencia o módulo** | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **20332810120304** Generar actitudes y prácticas saludables en los ambientes de trabajo. | | | | 70 Horas | | |
| **Elemento o unidad de aprendizaje 1:** Mantener el ambiente de trabajo en condiciones de higiene y seguridad acorde con la reglamentación empresarial. | | | | **Duración del elemento o unidad de aprendizaje** | | |
| | | | | **Teoría** | **Trabajo Autónomo** | **Práctica** |
| | | | | 11 Horas | 3 Horas | 21 Horas |
| **Saber** | **Saber Hacer** | **Ser** | **Criterios de evaluación.** | **Evidencias de aprendizaje** | | **Estrategia metodológica** |
| Normatividad legal vigente relacionada con deberes y derechos en riesgos profesionales.<br><br>Reglamento de higiene y seguridad de la empresa.<br><br>Programa de salud ocupacional de la empresa.<br><br>Conceptos básicos de riesgos profesionales: riesgo, factor de riesgo, agente de riesgo, acto inseguro, | Conocer el funcionamiento del programa de salud ocupacional según situación particular en cada puesto de trabajo.<br><br>Respetar las medidas preventivas de higiene, ergonomía y seguridad durante sus actividades de trabajo conforme a los riesgos existentes en su lugar de trabajo.<br><br>Identificar y comunicar los factores de riesgo ocupacional oportunamente al responsable del proceso. | Atento a los riesgos<br><br>Analítico de las consecuencias de los actos inseguros.<br><br>Consiente de la seguridad en el trabajo.<br><br>Líder de la promoción de la seguridad en el trabajo.<br><br>Ético en el manejo de la información.<br><br>Responsable con su | Conoce el funcionamiento del programa de salud ocupacional según situación particular en cada puesto de trabajo.<br><br>Respeta las medidas preventivas de higiene, ergonomía y seguridad durante sus actividades de trabajo conforme a los riesgos existentes en su lugar de trabajo.<br><br>Identifica y comunica los factores de riesgo ocupacional oportunamente al responsable del proceso. | **DESEMPEÑO**<br>1. Observación directa de: mantenimiento de las condiciones de higiene y seguridad del espacio de trabajo<br>2. Cumplimiento de las normas de higiene y seguridad establecidas en la empresa y en el puesto de trabajo<br>**CONOCIMIENTO**<br>1. Pruebas orales o escritas de: conocimientos y comprensiones de 1 hasta 7.<br>**PRODUCTO**<br>1. Registro de las condiciones de higiene y seguridad del puesto de | | **Asesor educativo.**<br>Orientación sobre el marco legal vigente aplicado a la seguridad en el trabajo<br><br>Planteamientos de talleres de lectura dirigida sobre tipos de riegos y de seguridad en el trabajo.<br><br>Propuesta de estudios de caso sobre panorama de factores de riesgos<br><br>Propone Consulta sobre las medidas de control de los riesgos. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| condición insegura, clasificación de los factores de riesgo, efectos en salud, control de factores de riesgo: fuente, medio y trabajador, factores de riesgo más frecuentes según procesos productivos<br><br>Brigadas de emergencia.<br><br>Condiciones de trabajo: concepto.<br><br>Manejo y disposición de residuos. | Determinar la valoración y efectos del factor de riesgo al cual está expuesto según actividad realizada.<br><br>Mantener el espacio de trabajo de acuerdo con las especificaciones dadas por los subprogramas del psoe.<br><br>Proponer las oportunidades de mejora para el ambiente de trabajo a la instancia correspondiente de la empresa.<br><br>Disponer los residuos resultantes de su actividad de trabajo según procedimiento establecido por la empresa y normatividad legal vigente. | seguridad y la de sus compañeros. | Determina la valoración y efectos del factor de riesgo al cual está expuesto según actividad realizada.<br><br>Mantiene el espacio de trabajo de acuerdo con las especificaciones dadas por los subprogramas del psoe.<br><br>Propone las oportunidades de mejora para el ambiente de trabajo a la instancia correspondiente de la empresa.<br><br>Dispone los residuos resultantes de su actividad de trabajo según procedimiento establecido por la empresa y normatividad legal vigente. | trabajo. | **Estudiante.**<br>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo<br><br>Resuelve actividades propuestas por el asesor educativo.<br><br>Participa en las actividades de simulación de evacuación y de panorama de factores de riezgo<br><br>**Métodos.**<br>Técnicas didácticas activas:<br>Talleres lectura dirigida.<br>Estudio de caso.<br>Simulación de procesos de seguridad en el trabajo. |
| **Técnicas de evaluación.** | | **Escenarios de Aprendizaje** | | **Medios Educativos.** | |

| | | |
|---|---|---|
| **Técnicas**<br>Estudios de caso sobre situaciones reales de comportamientos no seguros.<br><br>**Instrumento:**<br>1. Lista de Chequeo<br>2. Cuestionarios. | Ambiente de aprendizaje.<br>Unidad de servicio farmacéutico ambulatorio.<br><br>Establecimiento farmacéutico ambulatorio. | Televisor<br>Tablero aclínico<br>Marcadores.<br>Documentos guía. |

| **Elemento o unidad de aprendizaje 2:** Ejecutar prácticas de trabajo seguras conforme a las normas técnicas y legales establecidas. | | | | **Teoría** | **Trabajo Autónomo** | **Práctica** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 11 Horas | 3 Horas | 21 Horas |
| **Saber** | **Saber Hacer** | **Ser** | **Criterios de evaluación.** | **Evidencias de aprendizaje** | | **Estrategia metodológica** |
| Accidente de trabajo (at): concepto, marco legal, registro y certificación de accidentes de trabajo, análisis e investigación de accidentes de trabajo, responsabilidad de empleadores y trabajadores en la prevención de accidentes de trabajo.<br><br>Enfermedad profesional (ep): concepto, marco legal, factores que intervienen en su desarrollo, enfermedades profesionales más frecuentes según el proceso productivo de la empresa.<br><br>Equipo de protección básica y especializada según él área de trabajo.<br><br>Usos y mantenimiento de los elementos de | Realiza a operación de equipos, máquinas y herramientas y la verificación del funcionamiento de sus dispositivos de seguridad de acuerdo con procedimientos establecidos y manual de Seguridad.<br><br>Revisa las condiciones y funcionamiento de los elementos de protección personal son revisados antes de su utilización según especificaciones del manual del fabricante.<br><br>Usa y mantiene los elementos de protección personal de acuerdo con la actividad de trabajo y normas de higiene y seguridad de la empresa<br><br>Realiza la disposición de los elementos almacenados | Atento a los riesgos<br><br>Analítico de las consecuencias de los actos inseguros.<br><br>Consiente de la seguridad en el trabajo.<br><br>Líder de la promoción de la seguridad en el trabajo.<br><br>Ético en el manejo de la información.<br><br>Responsable con su seguridad y la de sus compañeros.<br><br>Organizado con el manejo de los equipo | Realiza a operación de equipos, máquinas y herramientas y la verificación del funcionamiento de sus dispositivos de seguridad de acuerdo con procedimientos establecidos y manual de Seguridad.<br><br>Revisa las condiciones y funcionamiento de los elementos de protección personal son revisados antes de su utilización según especificaciones del manual del fabricante.<br><br>Usa y mantiene los elementos de protección personal de acuerdo con la actividad de trabajo y normas de higiene y seguridad de la empresa<br><br>Realiza la disposición de los elementos almacenados de | **DESEMPEÑO**<br>1. Observación directa del trabajador en un procedimiento de:<br>Aplicación de disposiciones, normas y procedimientos de seguridad e higiene industrial y ambiental en el puesto de trabajo.}<br><br>**CONOCIMIENTO**<br>1. Pruebas orales y escritas sobre:<br>Conocimientos y comprensiones indispensables en el elemento.<br><br>**PRODUCTO**<br>1. Registro de verificación de funcionamiento de máquinas, equipos o herramientas utilizados en su lugar de trabajo. | | **Asesor educativo.**<br>Orientación sobre el marco legal vigente aplicado a la seguridad en el trabajo<br><br>Planteamientos de talleres de lectura dirigida sobre tipos de riegos y de seguridad en el trabajo.<br><br>Propuesta de estudios de caso sobre panorama de factores de riesgos<br><br>Propone Consulta sobre las medidas de control de los riesgos.<br><br>**Estudiante.**<br>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo<br><br>Resuelve actividades propuestas por el asesor educativo. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| protección personal (epp) y colectiva según proceso productivo.<br><br>Sistemas y métodos de trabajo seguro e higiénico.<br><br>Medidas de control administrativas y técnicas de higiene industrial y ambiental.<br><br>Sistemas de identificación y manejo de materiales peligrosos.<br><br>Manual técnico de máquinas, equipos, y herramientas empleados en el puesto de trabajo. | de acuerdo con las normas de seguridad establecidas.<br><br>Conoce y cumple con la a señalización y demarcación de las áreas de trabajo son según procedimientos establecidos por la empresa y normas técnicas y legales vigentes.<br><br>Establece y cumple las medidas de control administrativas y técnicas de higiene industrial y ambiental según políticas de la empresa y normativa legal vigente. | Comprometido con la institución. | acuerdo con las normas de seguridad establecidas.<br><br>Conoce y cumple con la a señalización y demarcación de las áreas de trabajo son según procedimientos establecidos por la empresa y normas técnicas y legales vigentes.<br><br>Establece y cumple las medidas de control administrativas y técnicas de higiene industrial y ambiental según políticas de la empresa y normativa legal vigente. | | Participa en las actividades de simulación de evacuación y de panorama de factores de riezgo<br><br>**Métodos.**<br>Técnicas didácticas activas:<br>Talleres lectura dirigida.<br>Estudio de caso.<br>Simulación de procesos de seguridad en el trabajo. |
| Técnicas de evaluación. | | Escenarios de Aprendizaje | | Medios Educativos. | |
| **Técnicas**<br>1. Simulación de actividad, proceso de cierre de ventas de ventas.<br>2. Practica de ventas en establecimientos farmacéuticos.<br><br>**Instrumento:**<br>1. Lista de Chequeo<br>2. Cuestionarios. | | Ambiente de aprendizaje.<br>Unidad de servicio farmacéutico ambulatorio.<br>Establecimiento farmacéutico ambulatorio. | | Simulador<br>Televisor<br>Tablero aclínico<br>Marcadores. | |

# *Fundamentación en competencias básicas. Acuerdo 0153 de 2012.*

# *Módulos básicos*