I.- Datos Generales

Código	Título
EC1412	Administración de cuentas estratégicas clave y acceso de productos farmacéuticos

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que manejan cuentas estratégicas clave y acceso en la industria farmacéutica.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción general del Estándar de Competencia

El estándar posee los dos elementos fundamentales para el manejo de las cuentas estratégicas clave, cuentas privadas y/o institucionales en la industria farmacéutica: se inicia con el análisis consignado en una carpeta de las cuentas a su cargo que incluye: la segmentación, las partes interesadas dentro de la cuenta estratégica clave, búsqueda de oportunidades, oferta de valor, implementación y seguimiento. El segundo elemento se refiere a la forma como las personas encargadas de esta labor en la industria farmacéutica interactúan con las partes interesadas en las cuentas estratégicas clave y sus procesos de negociación en cada interacción cara a cara para comunicarse efectivamente.

El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Tres

Desempeña actividades tanto programadas, rutinarias como impredecibles. Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior. Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló

Novartis.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
19 de noviembre de 2021	15 de diciembre de 2021
Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:	**Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:**
4 años	3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Grupo unitario
4221 Agentes y representantes de ventas y consignatarios.

Ocupaciones asociadas
Agentes y representantes de ventas.

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC

Visitador médico**,** gerentes de la industria farmacéutica.

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:

43 Comercio al por mayor

Subsector:

433 Comercio al por mayor de productos farmacéuticos de perfumería, artículos para esparcimiento, electrodomésticos menores y aparatos de línea blanca

Rama:

4331 Comercio al por mayor de productos farmacéuticos

Subrama:

43311 Comercio al por mayor de productos farmacéuticos

Clase:

433110 Comercio al por mayor de productos farmacéuticos

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Asociación Nacional de Bienestar y Desarrollo Organizacional ASCEND.
- Novartis Farmacéutica.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	• El candidato debe entregar una carpeta de negocio impresa o por medio electrónico, la cual debe contener el análisis y la gestión estratégica de una cuenta estratégica clave a los evaluadores. Posteriormente, realizará una simulación utilizando las habilidades de negociación para lograr un objetivo con la cuenta estratégica clave. Se propone realizar esta simulación de una visita cara a cara con una parte interesada de la cuenta estratégica clave, y finalizar la evaluación con la prueba de conocimientos. • El candidato debe entregar una carpeta de negocio impresa o por medio electrónico, la cual debe contener el análisis y la gestión estratégica de una cuenta

	estratégica clave a los evaluadores. Posteriormente, realizará una simulación utilizando las habilidades de negociación para lograr un objetivo con la cuenta estratégica clave. Se propone realizar esta simulación de una visita cara a cara con una parte interesada de la cuenta estratégica clave, y finalizar la evaluación con la prueba de conocimientos.
Apoyos/Requerimientos:	• Carpeta de análisis de la cuenta estratégica clave. • Un caso para negociar. • Una persona que hará el juego de roles para la negociación.

Duración estimada de la evaluación

- 30 minutos en gabinete y 1 hora en campo, totalizando 1 hora con 30 minutos.

Referencias de Información

- KAM: Key Account Manager, quién es y cuáles son sus funciones. https://blogs.imf-formacion.com/blog/corporativo/comercial/key-account-manager-quien-es-y-cuales-son-sus-funciones/
- Key Account Management and Planning. Noel Capon.
- Key Account Management: The Definitive Guide 3rd Edición. Diana Woodburn (Author), Malcolm McDonald (Author).
- Key Account Management: Tools and Techniques for Achieving Profitable Key Supplier Status Sixth Edición. Peter Cheverton.
- Portal de la Cámara Nacional de la Industria Farmacéutica (CANIFARMA), https://www.canifarma.org.mx/
- Portal del Consejo de Ética y Transparencia de la Industria Farmacéutica (CETIFARMA), http://www.cetifarma.org.mx/
- The Great Client Partner. Jared Belsky.
- The Seven Keys to Managing Strategic Accounts. Joseph Sperry, Samuel Reese.
- Sales - key account managemen, (862) Sales - key account management - YouTube

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Administración de cuentas estratégicas clave y acceso de productos farmacéuticos

Elemento 1 de 2

Elaborar una carpeta de análisis y necesidades para administrar una cuenta estratégica clave y permitir el acceso de productos farmacéuticos

Elemento 2 de 2

Aplicar las habilidades de negociación para lograr un objetivo en una interacción cara a cara con una parte interesada en una cuenta estratégica clave

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E4313	Elaborar una carpeta de análisis y necesidades para administrar una cuenta estratégica clave y permitir el acceso de productos farmacéuticos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

PRODUCTOS

1. La carpeta de análisis y necesidades para administrar una cuenta estratégica clave elaborada:
- Contiene el nombre completo del gerente de cuentas a quien está asignada la cuenta estratégica clave,
- Presenta la descripción general de la cuenta estratégica clave,
- Contiene el análisis de las cifras de ventas obtenidas de datos internos de la institución y de las cifras propias de la cuenta estratégica clave asignada,
- Muestra la intención estratégica y la segmentación de la cuenta estratégica clave asignada,
- Establece el análisis de la cuenta estratégica clave y las partes interesadas,
- Desarrolla una oferta de valor para la cuenta estratégica clave,
- Indica un plan de acción y ejecución de la oferta de valor para la cuenta estratégica clave,
- Marca acciones de seguimiento y medición del rendimiento de la cuenta estratégica clave, y
- Presenta la información sin errores ortográficos, tachaduras/enmendaduras.

2. La descripción general de la cuenta estratégica clave asignada:
- Indica su ubicación geográfica en un mapa,
- Especifica el tamaño de la cuenta estratégica clave con referencia a un producto específico según la intención estratégica de la compañía,
- Determina la estructura de la cuenta estratégica clave dentro del sistema de salud en general del país y dentro del tipo de institución al que pertenece de manera específica,
- Establece si es una Institución Pública/Privada/régimen de servicios de salud al que pertenece la cuenta estratégica clave dentro del panorama general de salud del país, y
- Presenta la estructura y/u organigrama de las partes interesadas dentro de la cuenta estratégica clave y con cada una de sus funciones y línea de reporte.

3. El análisis de las cifras de ventas de la industria farmacéutica en la cuenta estratégica clave asignada y elaborada:
- Incluye un histórico de ventas en la cuenta estratégica clave el último año,
- Muestra la tendencia de los competidores del producto clave en la cuenta estratégica clave, y
- Describe detalladamente los aspectos relevantes sobre las políticas de compras y/o acceso de productos farmacéuticos en el nivel de atención.

4. La intención estratégica y la segmentación de la cuenta estratégica clave asignada:
- Describe la estrategia de la marca y sus acciones prioritarias para el manejo de la cuenta estratégica clave, y
- Señala los elementos de priorización y segmentación de la cuenta estratégica clave.

5. El análisis de la cuenta estratégica clave y las partes interesadas elaborado:
- Indica el camino del paciente para la enfermedad o padecimiento del producto seleccionado en

la cuenta estratégica clave,
- Contiene un análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la situación de la cuenta estratégica clave y de la compañía frente a esa cuenta clave,
- Mapea a las partes interesadas de la cuenta estratégica clave en sus funciones, especialidad, su flujo de decisiones, el mapa de influencias, los objetivos de comportamiento, los impulsores y las barreras internas para el camino del paciente,
- Presenta una evaluación del panorama competitivo, y
- Contiene las prioridades acordes con la determinación de las mejores opciones para dar valor a la cuenta estratégica clave.

6. La oferta de valor para la cuenta estratégica clave elaborada:
- Muestra una oferta de valor de acuerdo con los objetivos estratégicos para la cuenta estratégica clave,
- Manifiesta que objetivos se buscan con la oferta de valor que benefician a los pacientes, a la cuenta estratégica clave y a la compañía,
- Presenta la manera como se dará la asociación de la parte interna de la compañía y de la cuenta estratégica clave, e
- Indica a quien se le presentará esta oferta de valor, tanto en el ámbito interno de la compañía como a la cuenta estratégica clave.

7. El plan de acción para la cuenta estratégica clave elaborado:
- Contiene acciones específicas a implementar para lograr el objetivo de la oferta de valor,
- Indica las mediciones que se realizarán a los resultados de implementar esas acciones,
- Define un tiempo razonable para ejecutar las acciones de acuerdo al objetivo de la oferta de valor, y
- Determina los indicadores a usar para definir el éxito en el logro del objetivo con la oferta de valor.

8. Las acciones de seguimiento y medición del rendimiento de la cuenta estratégica clave elaboradas:
- Establecen señales de alerta y/o indicadores que adviertan cuando la ejecución de los planes de acción en la cuenta estratégica clave no vaya bien de acuerdo con lo establecido por la institución,
- Muestran qué indicadores están funcionando cuando la ejecución de los planes de acción en la cuenta estratégica clave marcha bien de acuerdo a lo establecido por la institución, y
- Contiene la periodicidad en la cual se revisará con la cuenta estratégica clave las acciones de ejecución del plan de acción.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Sistema general de salud del país, en cuanto a su funcionamiento, procesos de acceso de productos para la salud, estructuras, licitación y compras.	Conocimiento
2. Funciones del administrador de cuentas estratégicas clave de la industria farmacéutica.	Comprensión
3. Metodologías de análisis de información, de análisis de Fortalezas Oportunidades Debilidades Amenazas (FODA)	Comprensión

CONOCIMIENTOS	NIVEL
por sus siglas en Español), segmentación y priorización de la cuenta estratégica clave.	
4. Políticas de acceso de productos en el sistema general de salud del país y a las instituciones.	Comprensión
5. Políticas sobre cumplimiento, licitaciones y contratos tanto internas de la compañía, como externas del país.	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Orden:	La manera en que presenta la información en la secuencia de lo macro a lo micro y concluyendo con una oferta de valor, plan de acción y seguimiento.

GLOSARIO

1. Camino del paciente:	Es el proceso o flujo de un paciente desde el origen de su enfermedad, el diagnostico, la elección del tratamiento y el seguimiento con resultados finales de la instauración de un tratamiento determinado.
2. Cifras de ventas:	Son todos aquellos datos que se pueden extraer de los informes de ventas de la institución o compañía, de la propia cuenta estratégica clave, o de otra fuente disponible externa de consultores especializados en cifras de mercado para analizar el cumplimiento de objetivos de ventas en una cuenta estratégica clave determinada. Estos datos pueden ser valores de contratos, licitaciones, número de unidades de productos desplazadas, precios y otras más que sean inherentes al giro de la farmacéutica. Estos datos aplican para el producto y sus competidores.
3. Cuenta estratégica clave:	Se define como aquellas cuentas que al priorizar constituyen las más importantes desde el punto de vista estratégico, de volumen de ventas o de potencial para la compañía farmacéutica o para un producto o franquicia determinada.
4. Parte interesada:	Es un individuo con el potencial de afectar una cuenta estratégica clave, o ser afectado por ella (los administrativos, el director, médicos de servicios, enfermeras, y todas aquellas personas que trabajan en la cuenta interesadas en los productos de la institución o compañía).
5. Perfil de paciente específico:	Es un paciente con una condición de salud determinada y para la cual un producto determinado tiene la indicación terapéutica.
6. Propuesta de valor:	Es la solución que se ofrece a una cuenta , basados en las necesidades del cliente o cuenta y que llena los requisitos de satisfacer a la misma cuenta y sus partes interesadas a los pacientes y la compañía farmacéutica.

Referencia	Código	Título
2 de 2	E4314	Aplicar las habilidades de negociación para lograr un objetivo en una interacción cara a cara con una parte interesada en una cuenta estratégica clave

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza una negociación cara a cara ante una parte interesada de una cuenta estratégica clave:

- Utilizando lenguaje técnico para los productos farmacéuticos, las etapas/avances de la enfermedad, las políticas de ética, de acceso en la industria farmacéutica, y del sistema general de salud del país,
- Mencionando la/las indicaciones aprobadas del producto,
- Enfocándose en un perfil de paciente específico de acuerdo con la necesidad de la cuenta estratégica clave,
- Declarando el objetivo de la interacción ante la parte interesada,
- Validando las necesidades y demandas de las cuenta estratégica clave,
- Haciendo sondeos para indagar sobre las áreas de oportunidad o acceso en la cuenta estratégica clave,
- Indagando sobre las necesidades de la cuenta estratégica clave,
- Estableciendo un diálogo en el que el interlocutor participe al menos la mitad del tiempo,
- Proponiendo ideas y/u opciones para programas que cumplan con las prioridades compartidas de las cuentas estratégicas clave, los pacientes y la compañía,
- Cerrando la interacción con el compromiso de tomar medidas y hacer avanzar el proceso, incluyendo una dirección para que ambas partes la tomen,
- Vinculando el cierre con el objetivo planificado del inicio de la interacción,
- Expresando claramente las acciones que debe llevar a cabo la parte interesada dentro de la cuenta estratégica clave y la persona que está haciendo el cierre de la negociación,
- Mencionando las actividades de seguimiento específicas que impulsen el proceso y conecten con la siguiente interacción, y
- Estableciendo un acuerdo al momento del cierre final de la interacción satisfaciendo las necesidades y prioridades de todas las partes.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Fases de la investigación clínica, tipos de estudios, características de los estudios, prevalencia e incidencia.	Conocimiento
2. Funcionamiento de los productos farmacéuticos, dosis y recomendaciones de acuerdo a la ficha técnica aprobada por la entidad regulatoria de salud del país.	Conocimiento
3. Técnicas comunicación y negociación.	Aplicación
4. Modelos fármaco-económicos de impacto presupuestario, de estados de salud y análisis de riesgo beneficio.	Comprensión
5. Normas de Ética (Conocimiento de las políticas, los procedimientos y las normas de cumplimiento y ética de la industria farmacéutica e internas de la compañía).	Comprensión

CONOCIMIENTOS	NIVEL
6. Técnicas de aplicación del pensamiento analítico y estratégico.	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Cooperación: La manera en que incluye a diferentes partes interesadas en las estrategias a realizar durante la negociación.
2. Iniciativa: La manera en que genera soluciones de valor con el equipo inter-funcional interno y las partes interesadas de las cuentas estratégicas clave.
3. Responsabilidad: La manera en que realiza su negociación sin condicionar la prescripción o el acceso a beneficios personales dirigidos al cliente.