## I. Datos Generales

| Código | Título |
|---|---|
| EC1083 | Atención a solicitudes de servicio a equipo médico |

**Propósito del Estándar de Competencia**
Servir como referencia para la evaluación y certificación de las personas que desempeñan la función de atender las solicitudes de servicio a equipo médico de manera oportuna y satisfactoria.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en el Estándar 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 de Competencias Atención a solicitudes de servicio a equipo médico contempla las actividades que debe realizar una persona para el registro y clasificación de solicitudes de servicio, para la asignación del personal encargado de realizar el servicio al equipo médico, así como las actividades de continuidad a las solicitudes de servicio; hasta obtener la conclusión del trabajo realizado para el usuario, de manera oportuna y satisfactoria. Este estándar contempla actividades de verificación y procesamiento de información de manera correcta y necesaria para la atención de solicitudes de servicio, haciendo uso de la documentación correspondiente; así como de la canalización pertinente que dé solución a las solicitudes. También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos que debe tener una persona para la atención de las solicitudes de servicio a equipo médico, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

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

**Nivel en el Sistema Nacional de Competencias:** Dos
Desempeña actividades programadas que, en su mayoría son rutinarias y predecibles. Depende de las instrucciones de un superior. Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

**Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló**
Del Sector de Ingeniería Biomédica

| Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER | Fecha de publicación en el D.O.F: |
|---|---|
| 2 de agosto de 2018 | 25 de septiembre de 2018 |

| Periodo de revisión/ actualización del EC: | Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC: |
|---|---|
| 1 año | 2 años |

**Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)**
**Grupo unitario**
3115 Trabajadores de apoyo en actividades administrativas diversas

**Ocupaciones asociadas**
Auxiliar administrativo.
Auxiliar de oficina.

**Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC**
Técnicos biomédicos.
Operadores de Centros de Atención Telefónica.

**Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)**
**Sector:**
62 Servicios de salud y de asistencia social.
54 Servicios profesionales, científicos y técnicos.
56 Servicios de apoyo a los negocios y manejo de desecho y servicios de remediación.
**Subsector:**
622 Hospitales.
541 Servicios profesionales, científicos y técnicos.
561 Servicios de apoyo a los negocios.
**Rama:**
6221 Hospitales generales.
6222 Hospitales psiquiátricos y para el tratamiento por adicción.
6223 Hospitales de otras especialidades médicas.
5413 Servicios de arquitectura, ingeniería y actividades relacionadas.
5614 Servicios de apoyo secretarial, fotocopiado, cobranza, investigación crediticia y similar.
**Subrama:**
62211 Hospitales generales.
62221 Hospitales psiquiátricos y para el tratamiento por adicción.
62231 Hospitales de otras especialidades médicas.
54133 Servicios de ingeniería.
56149 Otros servicios de apoyo secretarial y similar.
**Clase**
622111 Hospitales generales del sector privado.
622112 Hospitales generales del sector público.
622211 Hospitales psiquiátricos y para el tratamiento por adicción del sector privado.
622212 Hospitales psiquiátricos y para el tratamiento por adicción del sector público.
622311 Hospitales del sector privado de otras especialidades médicas.
622312 Hospitales del sector privado de otras especialidades médicas.
541330 Servicios de ingeniería.
561490 Otros servicios de apoyo secretarial y similar.

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**

- Universidad Politécnica de Chiapas.
- Colegio de Ingenieros Biomédicos de México.
- Instituto Mexicano del Seguro Social. Coordinación Biomédica Delegacional, Chiapas.
- Instituto de Salud del Estado de Chiapas, Hospital de la Mujer.

**Relación con otros estándares de competencia**

- EC0105 Atención al ciudadano en el sector público.
- EC0305 Prestación de servicios de atención al cliente.

**Aspectos relevantes de la evaluación**

| | |
|---|---|
| Detalles de la práctica: | • Observar en campo o en una situación simulada el desempeño del candidato, desde que habilita su área de trabajo, entra en contacto con el solicitante, procesa y plasma la información derivada de la solicitud de servicio, canaliza el servicio, da continuidad y verifica el cierre del mismo. |
| Apoyos/Requerimientos: | • Espacio físico, material, medios y/o instrumentos de registro para brindar la atención, medios de comunicación para atender la solicitud.<br>• En caso de que la evaluación se realice de manera simulada, se requerirá una persona que funja como solicitante del servicio y otra que funja como el técnico/biomédico para que el candidato pueda demostrar lo requerido por este EC.<br>• Papelería. |

**Duración estimada de la evaluación**

- 1 hora en gabinete y 1 hora en campo, totalizando 2 horas.

## II.- Perfil del Estándar de Competencia

| Estándar de Competencia |
| --- |
| Atención a solicitudes de servicio a equipo médico |

| Elemento 1 de 4 |
| --- |
| Registrar la solicitud de servicio a equipo médico |

| Elemento 2 de 4 |
| --- |
| Canalizar la solicitud de servicio a equipo médico para su resolución |

| Elemento 3 de 4 |
| --- |
| Dar continuidad a la solicitud de servicio a equipo médico |

| Elemento 4 de 4 |
| --- |
| Cerrar la solicitud de servicio a equipo médico |

## III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

| Referencia | Código | Título |
|---|---|---|
| 1 de 4 | | Registrar la solicitud de servicio a equipo médico |

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Habilita el área de trabajo para la atención a solicitudes de servicio:
- Antes de iniciar la atención a solicitudes,
- Verificando visualmente que el área se encuentre en condiciones de orden y limpieza,
- Preparando sus materiales, equipo y herramientas de atención, y
- Verificando que el medio de comunicación a utilizar en la atención a solicitudes de servicio cuente con señal/línea.

2. Recaba la información de la solicitud de servicio a equipo médico:
- Saludando conforme al protocolo establecido en la institución, de acuerdo con el horario en que se recibe la solicitud,
- Preguntando de qué área se está comunicando el solicitante,
- Preguntando al solicitante qué atención/servicio requiere,
- Requiriendo que el solicitante proporcione/registre la información,
- Solicitando la información/datos faltantes,
- Registrando la información/datos faltantes,
- Confirmando con el solicitante, antes de terminar la comunicación, si la información registrada es la que corresponde con la información proporcionada, mediante la formulación de preguntas y/o afirmaciones, y
- Proporcionando al solicitante número/código/folio de solicitud de servicio.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

| CONOCIMIENTOS | NIVEL |
|---|---|
| 1. Estrategias para una comunicación efectiva y asertiva. | Comprensión |
| 2. Clasificación de áreas médicas. | Comprensión |
| 3. Clasificación de tipos de servicios:<br>• Interno.<br>• Externo. | Comprensión |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/ HÁBITOS/ VALORES

| | |
|---|---|
| 1. Amabilidad: | La manera en que se dirige con cortesía al momento de solicitar información y brindar atención a los solicitantes. |
| 2. Orden: | La manera en que su lugar de trabajo asignado cuenta con el equipo e insumos propios de su función distribuidos de manera apropiada para la gestión de las solicitudes de servicio a equipo médico. |
| 3. Responsabilidad: | La manera en que otorga la importancia que tiene la elaboración de una solicitud de servicio completa y correcta. |
| 4. Tolerancia: | La manera en que muestra disposición para atender y comprender las manifestaciones del solicitante. |

GLOSARIO

| | |
|---|---|
| 1. Equipo médico: | Es el dispositivo que se utiliza para propósitos específicos de prevención, diagnóstico, tratamiento o rehabilitación de una enfermedad o lesión; puede ser utilizado solo o en combinación con algún accesorio, consumible, u otro equipo médico. Requieren, mantenimiento, calibración, reparación, capacitación al usuario y retirada del servicio; actividades usualmente gestionadas por ingenieros biomédicos. |
| 2. Medio de comunicación: | Refiere al canal por el cual se realiza el proceso de comunicación ya sea de carácter, físico, auditivo, visual o electrónico, utilizado para la atención del cliente. |
| 3. Número/código/folio de la solicitud de servicio: | Es el número único de identificación asignado a la solicitud de servicio de equipo médico y que debe ser ordenado, consecutivo e irrepetible. |
| 4. Protocolo: | Reglas de formalidad y cortesía que deben seguirse en la ejecución de alguna tarea. |
| 5. Solicitante: | Es el usuario del equipo médico que solicita el servicio. |
| 6. Solicitud de Servicio a equipo médico: | Formato físico/digital para ser llenado por el usuario del equipo médico/persona que brinda la atención a la solicitud de servicio a equipo médico y se utiliza para registrar mal funcionamiento, asesoría en el uso, solicitud de accesorios y/o insumos, préstamo de equipo médico, instalación/desinstalación de equipo médico, reporte de |

incidente y asesoría técnica durante procedimiento quirúrgico.

| Referencia | Código | Título |
|---|---|---|
| 2 de 4 | | Canalizar la solicitud de servicio a equipo médico para su resolución |

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Determina el nivel de prioridad de servicio:
- De acuerdo al área que lo solicita.

2. Determina el tipo de servicio:
- Corroborando los datos del equipo médico reportado con los contratos vigentes de mantenimiento/servicios integrales, y
- Determinando si es personal interno/externo el que atenderá el servicio.

3. Contacta con el personal interno designado para la atención del servicio:
- Localizando al personal designado que atenderá la solicitud de servicio de equipo médico de acuerdo con el tipo de trabajo a realizar,
- Saludando de acuerdo con el protocolo establecido en el área/institución, de acuerdo al horario en que se realice el contacto,
- Proporcionando la información sobre el servicio a realizar, de forma clara y precisa y de acuerdo con lo detallado en la solicitud de servicio,
- Confirmando con el personal que atenderá y resolverá la solicitud de servicio de equipo médico, las condiciones para la realización de los trabajos,
- Preguntando si tiene dudas con respecto a la solicitud de servicio a equipo médico, y
- Despidiéndose de acuerdo con el protocolo establecido en el área/institución.

4. Contacta con el personal externo desinado para la atención del servicio:
- Localizando en el directorio correspondiente la empresa en la que se encuentra el personal que atenderá la solicitud de servicio de equipo médico de acuerdo con el tipo de trabajo a realizar,
- Saludando de acuerdo con el protocolo establecido en el área/institución, de acuerdo al horario en que se realice el contacto,
- Proporcionando la información sobre el servicio a realizar, de forma clara y precisa y de acuerdo con lo detallado en la solicitud de servicio,
- Confirmando con el personal que atenderá y resolverá la solicitud de servicio de equipo médico, las condiciones para la realización de los trabajos,
- Solicitando un número/código/folio de continuidad a la solicitud de servicio,
- Confirmando con el personal la información proporcionada correspondiente a la solicitud de servicio,

- Preguntando si tiene dudas con respecto a la solicitud de servicio a equipo médico, y
- Despidiéndose de acuerdo con el protocolo establecido en el área/institución.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La solicitud de servicio a equipo médico elaborada:

- Se genera en formato digital/impreso,
- Contiene el número/código/folio de solicitud de servicio,
- Especifica la hora y fecha de la elaboración de la solicitud,
- Especifica el turno de le elaboración de la solicitud,
- Contiene el nombre completo y puesto del solicitante,
- Contiene el área de la institución donde se realizará el servicio,
- Especifica el número telefónico, extensión del área de la institución desde la que se hace la solicitud,
- Contiene el número de control/inventario/código de identificación del equipo médico para el que se solicita servicio,
- Contiene el número de serie del equipo médico,
- Contiene la descripción del equipo médico,
- Especifica si el equipo médico es propiedad de la institución, está en garantía, préstamo/comodato,
- Contiene la descripción de la falla del equipo médico,
- Especifica el tipo de servicio/mantenimiento interno/externo,
- Especifica el nivel de prioridad de atención al servicio de acuerdo al área que reporta,
- Contiene el nombre completo de la persona responsable de la institución/externo que recibe la solicitud de servicio,
- Contiene los datos generales del técnico/ingeniero responsable de la atención del servicio,
- Contiene el número/código/folio de continuidad a la solicitud de servicio, y
- Especifica el tiempo de respuesta.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

| | NIVEL |
|---|---|
| 1. Tipos de contratos. | Comprensión |
| 2. Nivel de prioridad de servicio de acuerdo al área. | Comprensión |

GLOSARIO

| | |
|---|---|
| 1. Condiciones para la realización de los trabajos: | Condiciones de trabajo estipuladas en un acuerdo o contrato realizado con un externo, para la realización de un servicio a equipo médico. Para cuando el servicio es |

| | |
|---|---|
| | interno, son las condiciones estipuladas por el área y descritas en el manual de procedimientos. |
| 2. Número/código/folio de continuidad a la solicitud de servicio: | Es el número único de identificación asignado para dar continuidad a la solicitud de servicio. Para cuando el tipo de servicio es interno, coincide con el número/código/folio de la solicitud de servicio. Para cuando el tipo de servicio es externo, es el personal externo quien lo asigna. |
| 3. Servicio interno: | Es el servicio realizado por personal adscrito a la institución donde solicitan la asistencia. |
| 4. Servicio externo: | Es el servicio realizado por personal independiente a la institución donde solicitan la asistencia. Este tipo de servicio se da en caso de tener contratado servicio subrogado de mantenimiento, garantías o servicios integrales. |

| **Referencia** | **Código** | **Título** |
|---|---|---|
| 3 de 4 | | Dar continuidad a la solicitud de servicio a equipo médico |

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Comunica al solicitante vía presencial/telefónica información acerca del servicio que se brindará al equipo médico:
- Saludando de acuerdo con el protocolo establecido en el área/institución, de acuerdo al horario en que se realice el contacto,
- Confirmando con el solicitante el número/código/folio de la solicitud de servicio, los datos del equipo médico y la falla reportada,
- Informando al solicitante el tipo de servicio que recibirá el equipo médico reportado,
- Informando al solicitante los datos de la persona que atenderá la solicitud del servicio,
- Informando al solicitante el tiempo estimado para la atención del servicio,
- Preguntando al solicitante si tiene dudas con respecto al servicio del equipo médico, y
- Despidiéndose de acuerdo con el protocolo establecido en el área/institución.

2. Solicita información al personal interno asignado sobre el estado actual de la solicitud de servicio:
- Saludando de acuerdo con el protocolo establecido en el área/institución, de acuerdo al horario en que se realice el contacto,
- Confirmando con el personal asignado número/código/folio de la solicitud de servicio,
- Confirmando con el personal asignado los datos del equipo médico y la falla reportada,
- Solicitando el estado actual de la solicitud de servicio, y
- Despidiéndose de acuerdo con el protocolo establecido en el área/institución.

3. Solicita información al personal externo asignado sobre el estado actual de la solicitud de servicio:

- Saludando de acuerdo con el protocolo establecido en el área/institución, de acuerdo al horario en que se realice el contacto,
- Confirmando con el personal asignado número/código/folio de continuidad a la solicitud de servicio,
- Confirmando con el personal asignado los datos del equipo médico y la falla reportada,
- Solicitando el estado actual de la solicitud de servicio, y
- Despidiéndose de acuerdo con el protocolo establecido en el área/institución.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

| CONOCIMIENTOS | NIVEL |
|---|---|
| 1. Estado de una solicitud de servicio:<br>• En registro.<br>• Trabajando.<br>• Cancelada.<br>• Terminada. | Comprensión |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/ HÁBITOS/ VALORES

| | |
|---|---|
| 1. Amabilidad: | La manera en que se dirige de manera cordial al solicitar información y el servicio requerido interno/externo, así como para brindar información al personal que atenderá y dará seguimiento a la solicitud de servicio a equipo médico. |
| 2. Cooperación: | La manera en que demuestra disposición para participar como miembro integrado en un grupo para obtener un beneficio como resultado de la tarea a realizar, independientemente de los intereses personales. |

GLOSARIO

| | |
|---|---|
| 1. Equipo médico en garantía: | Equipo médico que cuenta con el compromiso del vendedor/fabricante, para reparar gratuitamente las fallas que dicho equipo presente o sustituirlo en caso de daño irreparable, durante un período de tiempo determinado. |
| 2. Personal asignado: | Ingeniero o técnico que dará el servicio al equipo médico. |
| 3. .Tiempo de respuesta: | Tiempo estipulado por medio de un acuerdo o contrato en que será atendida una solicitud de servicio o cubierto determinado servicio por un externo. Para cuando el servicio es interno, es el tiempo estipulado por el área en coordinación con los |

comités hospitalarios y quedan descritos en el manual de procedimientos.

4. Solicitante: Usuario del equipo médico que solicita el servicio.

| Referencia | Código | Título |
|---|---|---|
| 4 de 4 | | Cerrar la solicitud de servicio a equipo médico |

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recibe del personal asignado la orden de servicio del equipo médico:
- Examinando que todos los datos del equipo médico y del servicio realizado estén completos, y
- Examinando que la orden de servicio cuente con la firma de aceptación del solicitante/usuario.

2. Confirma con el solicitante vía presencial/telefónica, la conclusión del servicio descrita en la orden de servicio:
- Saludando de acuerdo con el protocolo establecido en el área/institución, de acuerdo al horario en que se realice el contacto, y
- Confirmando que la información registrada en la orden de servicio es fidedigna.

3. Cierra la solicitud de servicio:
- Capturando la orden de servicio en el registro de información físico/digital correspondiente.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/ HÁBITOS/ VALORES

1. Orden: La manera en que captura la orden de servicio en la secuencia establecida en la carpeta de evidencias correspondiente.

GLOSARIO

1. Orden de servicio: Es el documento que registra las actividades realizadas a un equipo médico.

2. Registro de información físico/digital: Es la herramienta informática o evidencia documental en el cual se resguarda la información de las solicitudes de servicio.