



REQUISITOS PARA EL CERTIFICADO DE CALIDAD DE ATENCIÓN PROFESIONAL

1. Licencia municipal.
2. Autorización de Defensa Civil.
3. Protocolo de bioseguridad de la institución.
4. Minuta de registros Públicos (obligatoria empresa) - copia simple
5. Constancia de inscripción RUC de la empresa o persona natural.
6. Registro de IPRESS (Código Único IPRESS)
7. Protocolo de atención al cliente.
8. Legajo documentado de los profesionales (habilidad profesional incluida) y colaboradores de la institución.

Para mayor información:

- Lic. José Armas I Vocal CN- CTMP / 947904117
- Srta. Erika Chavez / 921795794
- Correo: s.administrativa@ctmperu.org.pe
- [Horario: Lunes a Viernes de 9am-6pm / Sábados de 9am-1pm](#)



Manual de Evaluación de
Certificación de Calidad de
Atención Profesional

"Año de la Universalización de la Salud"

Manual de Evaluación de Certificación de Calidad de Atención Profesional



“Año de la Universalización de la Salud”

Manual de Evaluación de Certificación de Calidad **de Atención Profesional**

I. Importancia:

La entrega del certificado de calidad a una entidad prestadora de servicios de Tecnología Médica, es un reconocimiento Institucional otorgado a estas Entidades, la cual destacaría públicamente que las mencionadas empresas de servicios de Tecnología Médica cumplen con las normativas y los estándares de calidad establecidos en esta área, entre ellos que los profesionales que laboran en la empresa cuentan con todos los requisitos de Ley.

Es de importancia que las empresas prestadoras de servicios de Tecnología Médica cumplan con las normas legales, aplicables en cada actividad profesional de las seis áreas de intervención de Profesional. De hecho, si no se hace así, pueden imponerse a la entidad sanciones, de las cuales requieran de un plan de mejoras para evitar el cierre de las mismas en casos más graves.

Hay que tener en cuenta que el pedido de un certificado de calidad es algo voluntario.

Cuando la empresa tiene el interés e iniciativa de querer demostrar que no solo cumple con la legalidad, sino también con todos sus procesos.



**Manual de Evaluación de
Certificación de Calidad de
Atención Profesional**

“Año de la Universalización de la Salud”

II. Objetivos:

- Estandarizar el Proceso de Evaluación del Certificado de Calidad de Atención Profesional, en todos los Consejos Regionales.
- Favorecer el conocimiento de los procesos de evaluación del Certificado de Calidad de Atención Profesional.

III. Ámbito de Aplicación:

El presente manual es de aplicación a las entidades que presten servicios de Tecnología Médica en cualquiera de sus seis áreas profesionales, ya sea en forma integrada, total o parcial e individual, a nivel Nacional.

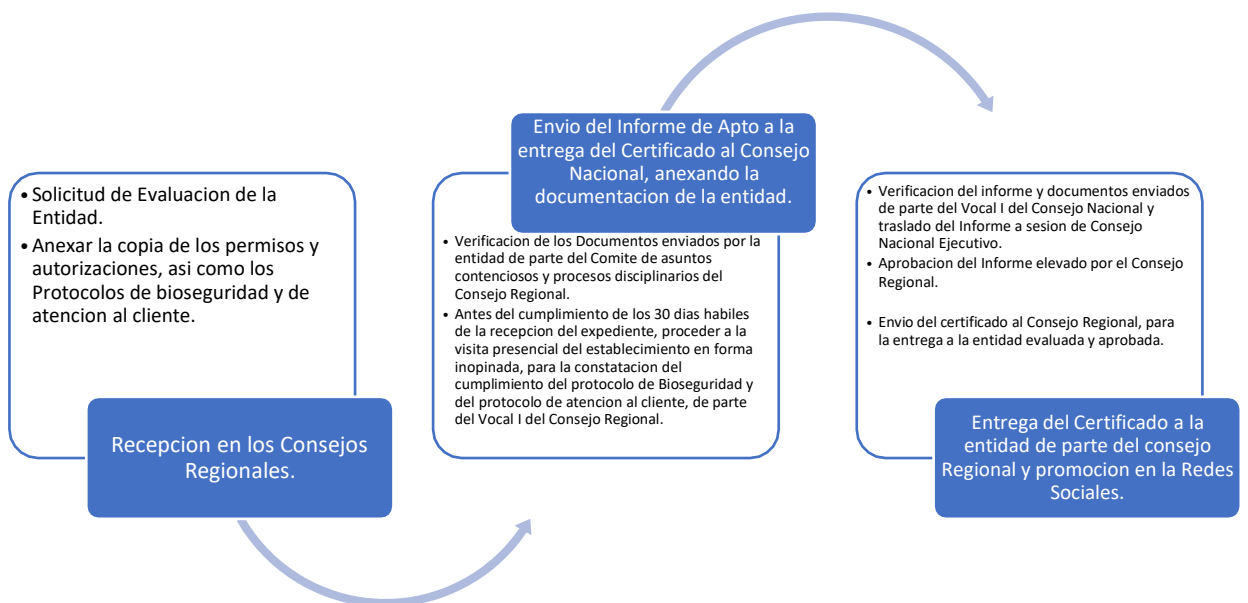
IV. Proceso de Evaluación:

La evaluación consistirá prácticamente en la verificación que la entidad cuente con todas las autorizaciones requeridas por las autoridades competentes, el MINSA, Municipalidades, Colegio Tecnólogo Médico del Perú, Registros Públicos y SUNAT.

Así como la presencia y cumplimiento del protocolo de Bioseguridad y del Protocolo Atención al Cliente.

“Año de la Universalización de la Salud”

V. Flujograma:



1. Solicitud de Evaluación

La entidad prestadora de servicios de Tecnología Médica, presentará solicitud simple, dirigida al Decano Nacional, solicitando evaluación para la obtención del Certificado de Calidad de Atención Profesional, anexando las copias de la siguiente documentación:

- Licencia Municipal.



**Manual de Evaluación de
Certificación de Calidad de
Atención Profesional**

“Año de la Universalización de la Salud”

- Licencia de Defensa Civil.
- Licencia de Letrero (si contara).
- Minuta de Registros Públicos (obligatorio solo empresas).
- Registro RUC (como persona natural, jurídica o empresa).
- Registro de IPRESS (Código Único IPRESS)
- Curriculum Vitae de los Profesionales y colaboradores de la Entidad.
(anexando las constancias de habilidad profesional).
- Protocolo de Bioseguridad de la Institución.
- Protocolo de Atención al Cliente de la Institución.

La presentación y recepción de la solicitud se realizará al correo Institucional o presencialmente en los Consejos Regionales, donde geográficamente se ubique la entidad.

En caso la Entidad solicitante de la evaluación no cumpliera con la presentación de la documentación completa, se procederá a la contestación inmediata al solicitante, consignando como “no procedente” indicando la documentación faltante.

2. Evaluación:

El Comité de Asuntos Contenciosos y Procesos Disciplinarios evaluará la solicitud y documentación presentada, si hay conformidad, el Vocal I del Consejo Regional procederá a la visita presencial sin aviso dentro del tiempo no mayor de 30 días hábiles de ser aceptada la solicitud, para la constatación



**Manual de Evaluación de
Certificación de Calidad de
Atención Profesional**

“Año de la Universalización de la Salud”

de la aplicación de los Protocolos de Bioseguridad, según normativa MINSA y el Protocolo de Atención al Cliente descrito por la Entidad.

Una vez realizada la visita, el Vocal I procederá en sesión del Comité de Asuntos Contenciosos y Procesos Disciplinarios a realizar los descargos de los sucesos encontrados, previo consenso el Comité con mayoría simple de votos concluirá si la entidad esta “apta o no apto” para recibir la certificación, la decisión debe quedar registrada en acta. La emisión del informe se procederá posterior a un tiempo no mayor de quince días hábiles una vez aprobada en sesión.

En caso la comisión declare no apta la entrega de la certificación, procederá a emitir informe a la entidad detallando las causales de la decisión.

En caso la comisión declare apto a la entrega de la certificación, el Comité procederá a emitir informe al Consejo Nacional, consignando la documentación presentada por la entidad. Vocalía I del Consejo Nacional, realiza la verificación y traslado a sesión de Consejo Nacional Ejecutiva para aprobación del informe y certificación de la Entidad.

En caso el Comité de Asuntos Contenciosos y Procesos Disciplinarios encontrara documentación falsa o adulterada, procederá a la denuncia ante las autoridades e iniciara a proceso ético disciplinario a los miembros Colegiados implicados en forma directa.



**Manual de Evaluación de
Certificación de Calidad de
Atención Profesional**

“Año de la Universalización de la Salud”

3. Aprobación

Una vez aprobado en sesión, el Consejo Nacional Ejecutivo, procederá al envío del Certificado de Calidad de Atención Profesional al Consejo Regional, para la entrega a la Entidad solicitante.

El Consejo Regional, procederá a la difusión de la entrega de la certificación, mediante sus redes sociales.

El Consejo Regional realizara las coordinaciones con la entidad y el Consejo Nacional, para la promoción de la publicidad de la entidad en los medios de comunicación del CTMP Nacional y Regional.

VI. Áreas de Evaluación de la Certificación de Calidad de Atención del CTMP:

- **Cumplimiento de la normativa exigidas por las autoridades de salud, Municipales, Registros Públicos, Tributarios y del CTMP.**
- **Protocolos de Bioseguridad Laboral:** Basados a las normativas vigentes del Ministerio de Salud.
- **Protocolos de Sistema de Atención al Usuario:** Son un conjunto único de reglas que explican la conducta y los procedimientos correctos que deben seguir los integrantes de una organización o empresa, respecto al trato con los clientes, la comunicación y otras formas de interacción.

VII. Estructura Básica de un Protocolo de Atención al Cliente:

- I. **Funciones de la Entidad:** es la descripción de las actividades a las cuales esta direccionada la empresa



**Manual de Evaluación de
Certificación de Calidad de
Atención Profesional**

“Año de la Universalización de la Salud”

II. Objetivo

- Educar a los profesionales y colaboradores que laboran en la empresa sobre la política de atención al cliente, sabiendo cómo llevar un trato, mostrando una buena imagen de la Institución.

III. Alcance

- El presente protocolo se aplicará como estructura fundamental y adecuada para los profesionales y colaboradores, haciendo más adecuada su labor, ya que con la ayuda de esta las personas de la Institución. Establecido como normas internas y externas para la Institución.

IV. Funciones y Responsabilidades de los Empleados: Es la descripción de los deberes de todos los empleados, así como también los detalles sobre la jerarquía organizacional en la empresa. Es probable que esto elimine cualquier confusión o ambigüedad sobre los roles y la responsabilidad de varios empleados, además de aclarar las líneas de comunicación, lo que lo haría efectivo y rápido. Las Instrucciones también deben incluir lo que la organización espera de los empleados y el trato que deben tener hacia los clientes y hacia otros compañeros de trabajo.

V. Reglamento

- Uso adecuado del vocabulario.
- Ser educado con los usuarios y compañeros.



“Año de la Universalización de la Salud”

- Respetar el adecuado uso del uniforme Institucional.
- Portar la el carnet de identificación Institucional.
- Respeto a los horarios de atención al cliente.

VI. Etapas de Atención al Cliente

1. **Apertura:** Inicia con una bienvenida y un saludo que permita la acogida al usuario, de manera que se sienta tratado con respeto y consideración.
2. **Análisis y comprensión:** el objetivo es escuchar las necesidades y peticiones realizadas por el cliente.
3. **Solución:** En este punto se debe buscar la resolución de las inquietudes, buscando la satisfacción del cliente.

Estas tres etapas deben cumplirse independientemente de los canales de comunicación que se utilicen para contactar con el cliente.

VII. Estructura

Descripción del organigrama del proceso de atención del cliente, desde la entrega de información, atención y entrega del servicio y producto.

VIII. Guía de atención en correo web.

IX. Guía de atención telefónica.

X. Guía de atención en el área de informes.

XI. Guía de atención en la atención del servicio.

XII. Guía de contingencia.



**Manual de Evaluación de
Certificación de Calidad de
Atención Profesional**

“Año de la Universalización de la Salud”

Acciones a realizar cuando las cosas no suceden de acuerdo al plan, ejemplo acciones frente a usuarios descontentos o agresivos. También debe delinear planes de contingencia para solucionar problemas que los usuarios puedan estar enfrentando. La resolución de problemas y la recuperación del servicio son parte de este punto.

VIII. Difusión y publicidad a las instituciones certificadas:

- Publicación en la Página web, Facebook, Instagram, Twitter del CTMP Regional y Nacional de las Instituciones Certificadas.
- Publicación de propaganda elaborada por la entidad en el Facebook de Instituciones privadas del CTMP, dos quincenal.
- Ingreso al App de guía de centros de Terapia, Laboratorios y centros de imágenes del CTMP.

IX. En Caso de Falsedad de Información:

En el caso la Institución cometa falsedad en la entrega de documentos, se procederá a la denuncia respectiva al comité de Ética Regional del CTMP para el proceso respectivo que este demande y las instituciones que el caso competa.

X. Responsabilidad legal:

Que, cualquier responsabilidad de negligencia en funciones de los Tecnólogos Médicos de un centro certificado no compete al CTMP, dejando en claro este punto en los certificados emitidos.

	COLEGIO TECNÓLOGO MÉDICO DEL PERÚ CONSEJO NACIONAL	CODIGO:	
	LISTA DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN PROFESIONAL	VERSIÓN:	01

Interesado: _____

N°	Requisitos	Colocar Si Cumple o N o los requisitos			
		Prep.	Aprob.	Rev.	Observación
1	Licencia Municipal (copia simple).				
2	Autorización de Defensa Civil (copia simple).				
3	Licencia del letrado (obligatorio si lo tuviera).				
4	Minuta de Registros Públicos (obligatoria empresa) – (copia simple).				
5	Registro RUC (como persona natural, jurídica o empresa).				
6	Registro de IPRESS (Código Único IPRESS)				
7	Curriculum Vitae de los profesionales y colaboradores de la Institución (anexado las constancias de la habilidad profesional).				
8	Protocolo de Bioseguridad de la Institución.				
9	Protocolo de Atención al Cliente de la Institución.				
	RESPONSABLE	NOMBRES Y APELLIDOS		FIRMA	FECHA
Prep.	Vocalía I- Consejo Regional				
Rev.	Recepción - Consejo Nacional				
Apr.	Vocalía I- Consejo Nacional				

COLEGIO TECNÓLOGO MÉDICO DEL PERÚ

Solicito: Evaluación para Otorgamiento
de Certificado de Calidad de Atención
Profesional del Colegio Tecnólogo
Médico del Perú.

Sr.

Lic. Carlos Alfredo, Sánchez Rafael

Decano del Colegio Tecnólogo Médico del Perú

Yo.....

Con DNI..... Representante de la entidad prestadora de servicios de
Tecnología Médica.....

Ubicada en la dirección

con Teléfono..... que cuenta con los siguientes servicios de
atención en las áreas de Tecnología Médica de:.....

.....
solicito a usted la evaluación de mi institución para obtener la Certificación de Calidad
de Atención Profesional del CTMP.

Sin más que decir, me despido de usted afectuosamente.

.....

Firma

Lima..... De.....del 20....

Adjunto los siguientes documentos:

1. Licencia municipal.
2. Autorización de Defensa Civil.
3. Protocolo de bioseguridad de la institución.
4. Minuta de registros Públicos (obligatoria empresa) - copia simple
5. Constancia de inscripción RUC de la empresa o persona natural.
6. Clasificación de IPRESS.
7. Protocolo de atención al cliente.
8. Legajo documentado de los profesionales (habilidad profesional incluida) y colaboradores de la institución.



DIRECTORIO I VOCAL DE CONSEJOS REGIONALES

Consejo Regional	Nombres y apellidos	Celular	CTMP	Correo electrónico
CR I	<i>Raúl Honorio Vicuña Osorio</i>	945-666-305	5853	dfivr@hotmail.com
CR II	<i>Nataly Susan Ortega Martínez de Navarrete</i>	969-990-039	8109	natalysusan10_1@hotmail.com
CR III	<i>Aldo Renzo Lurita Correa</i>	979-341-314	8228	aldoctmr37@gmail.com
CR IV	<i>Paul Freddy Oré Chavarría</i>	959-550-610	9759	paul_ore4@hotmail.com
CR V	<i>Luis Miguel Budinich Neira</i>	959-489-919	9147	luiso1390@gmail.com
CR VI	<i>Wenceslao Gálvez Espilco</i>	950-314-340	3591	wencesjr@yahoo.com
CR VII	<i>Fredy Aguilar Espinoza</i>	922-013-790	676	
CR VIII	<i>Martin Querevalu Zapata</i>	965-823-489	3405	mquerezapata@gmail.com
CR IX	<i>Eliot Chuye Coronado</i>	948-140-512	2374	eliochuye@gmail.com
CR X	<i>Noe Olaya Niño</i>	969-929-091	8403	noe24_9@hotmail.com
CR XI	<i>Catherine Helen Alave Cárdenas</i>	982-114-312	11187	catherinehelen2215@gmail.com
CR XII	<i>Jhasmani Ito Rivera (Presidente Regional)</i>	981-688-444	6587	jhair_7681@hotmail.com