
 UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA	FACULTAD DE MEDICINA ALBERTO HURTADO	Código: DOC-INT- FMAH- 039
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 2.0 12.04.2016
	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN, RESOLUCIÓN Y MANEJO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL USUARIO	División: Unidad de Gestión de Calidad y Gestión de Egresados
		Página 1 de 10

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN, RESOLUCIÓN Y MANEJO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL USUARIO


www.upch.edu.pe

Actualización	Revisión:	Aprobación:	Fecha de Emisión
Dr. Juan Carlos Quispe Cuba Jefe de Unidad de Gestión de Calidad y Gestión de Egresados	Dra. María Paola Lucía Llosa Isenrich Decana	Consejo de Facultad	
25.03.16	28.03.2016	12.04.2016	20.05.2016

 UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA	FACULTAD DE MEDICINA ALBERTO HURTADO	Código: DOC-INT- FMAH- 039
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 2.0 12.04.2016
	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN, RESOLUCIÓN Y MANEJO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL USUARIO	División: Unidad de Gestión de Calidad y Gestión de Egresados
		Página 2 de 10

Índice

Introducción	3
Bases.....	3
Ambito.....	3
I Propósito	3
II Objetivo	3
III De la Prevención de No Conformidades	4
IV De las Quejas y Sugerencias	4
V De los Reportes de Ocurrencias	4
VI Consolidados y Reportes.....	4
VII Revision y Modificaciones	5
VIII Anexos.....	6
Anexo 8.1: Procedimiento de Prevención de No Conformidades.....	6
Anexo 8.2: Procedimientos de Quejas y Sugerencias	7
Anexo 8.3: Técnicas de Resolución de Problemas	8
Anexo 8.4: Glosario de términos.....	9
Anexo 8.5: Aprobación de Norma y Procedimiento	10

 UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA	FACULTAD DE MEDICINA ALBERTO HURTADO	Código: DOC-INT- FMAH- 039
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 2.0 12.04.2016
	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN, RESOLUCIÓN Y MANEJO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL USUARIO	División: Unidad de Gestión de Calidad y Gestión de Egresados
		Página 3 de 10

Introducción

La Facultad de Medicina Alberto Hurtado como parte de sus Políticas y Objetivos de Calidad implementa el proceso de resolución, prevención y manejo de quejas y sugerencias dentro del proceso de mejora continua de atención al usuario.

Este proceso se basa en las siguientes normas internacionales:

- Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos. Norma Internacional ISO 9001:2015.
- Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario. Norma Internacional ISO 9000:2015
- Gestión para el éxito sostenido de una organización — Enfoque de gestión de la calidad. Norma Internacional ISO 9004:2009, tercera edición.
- Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión. Norma Internacional ISO 19011:2015, segunda edición.

Bases

- Ley Universitaria 30220.
- Estatuto de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, aprobado en Asamblea Universitaria el 30/09/2014 – RR N°008-2014- UPCH-AU.
- Políticas y Objetivos de Calidad de la Facultad de Medicina Alberto Hurtado, aprobado en Consejo de Facultad el 21/02/2014 – ACFMAH#7466/2014-II-04.

Ambito


Las normas y procedimientos son de aplicación y cumplimiento en las áreas operativas de la Facultad de Medicina Alberto Hurtado.

I Propósito

Establecer y aplicar los principios de la gestión por procesos y la mejora continua en la atención de los clientes internos y externos de la FMAH. Este procedimiento no pretende ser punitivo sino más bien un instrumento que ayude a mejorar el servicio de atención al usuario que brinda la Facultad de Medicina Alberto Hurtado (FMAH) de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

II Objetivo

Establecer las normas y procedimientos del manejo de las quejas y sugerencias del usuario desde su prevención y captación hasta su solución.

 UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA	FACULTAD DE MEDICINA ALBERTO HURTADO	Código: DOC-INT- FMAH- 039
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 2.0 12.04.2016
	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN, RESOLUCIÓN Y MANEJO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL USUARIO	División: Unidad de Gestión de Calidad y Gestión de Egresados
		Página 4 de 10

III De la Prevención de No Conformidades

3.1 Prevención: Cuando cualquier miembro de la Facultad detecta oportunidades de mejora o riesgos potenciales de la ocurrencia de No Conformidades (Ver glosario, Anexo 8.4) deberá seguir el procedimiento presentado en la sección 8.1 de anexos.

IV De las Quejas y Sugerencias

4.1 Las quejas presentadas en un área operativa de la Facultad y resueltas inmediatamente por ésta, deberán ser informadas a la Unidad de Gestión de la Calidad y Gestión de Egresados – UGC.GE para su registro.

4.2 Las quejas son calificadas según las categorías: Asuntos Académicos, Asuntos Administrativos, Infraestructura, Trato y otros.

4.3 Formalización de la queja: El usuario que presenta la queja, puede hacerlo por cualquiera de los siguientes medios:

- Via web, mediante el formulario electrónico de la página web de la Facultad, haciendo clic en el Ícono de sugerencias en la parte superior derecha. Ver procedimiento en la sección 8.2 de anexos
- Por escrito depositando la queja en el buzón de sugerencias en el primer piso.
- Vía telefónica.
- Personalmente en la Unidad de Gestión de la Calidad y Gestión de Egresados, 6to piso de la FMAH.

4.4 Todas las quejas deben registrarse y hacerles el debido seguimiento hasta su solución. Para luego elaborar el respectivo informe de cierre. Seguir el procedimiento 8.2 de anexos.

4.5 El área o áreas involucradas en la queja presentarán una propuesta de mejora, la cual será evaluada por la UGC.GE. Ver en la sección 8.3 el formato de resolución de problemas.

V De los Reportes de Ocurrencias


5.1 En los casos que el usuario no desee formalizar su queja o sugerencia la persona (personal docente o no docente) que esté presente debe informarlo a través del formulario virtual de sugerencias de la página web de la Facultad, haciendo clic en el ícono de sugerencias en la parte superior derecha. Por otro lado, toda aquella no conformidad en los distintos procesos detectados por cualquier usuario, sea externo o interno deberá ser reportado bajo el mismo sistema.

VI Consolidados y Reportes

6.1 La UGC.GE se encarga de consolidar y preparar los reportes semestrales de quejas, ocurrencias, sugerencias y el estado de las mismas (solución o implementación de mejoras).

6.2 Los consolidados incluirán reporte de quejas, sugerencias, por oficinas, porcentaje de solución de quejas, porcentaje de implementación de sugerencias, ranking de quejas por departamentos o direcciones.

6.3 La Unidad de Gestión de la Calidad y Gestión de Egresados tiene la responsabilidad de enviar la información consolidada al Decano(a).

 UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA	FACULTAD DE MEDICINA ALBERTO HURTADO	Código: DOC-INT- FMAH- 039
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 2.0 12.04.2016
	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN, RESOLUCIÓN Y MANEJO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL USUARIO	División: Unidad de Gestión de Calidad y Gestión de Egresados
		Página 5 de 10

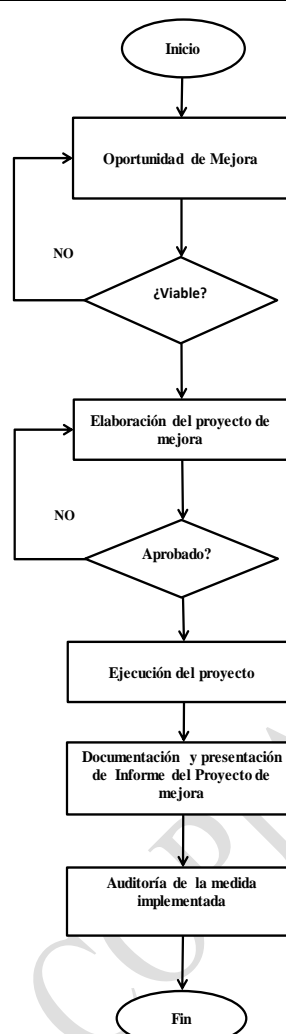
VII Revision y Modificaciones


7.1 El documento sera revisado por el Jefe de la UGC.GE las veces que sean necesarias con fines de adecuación en caso se realicen modificaciones al alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

COPIA NO CONTROLADA

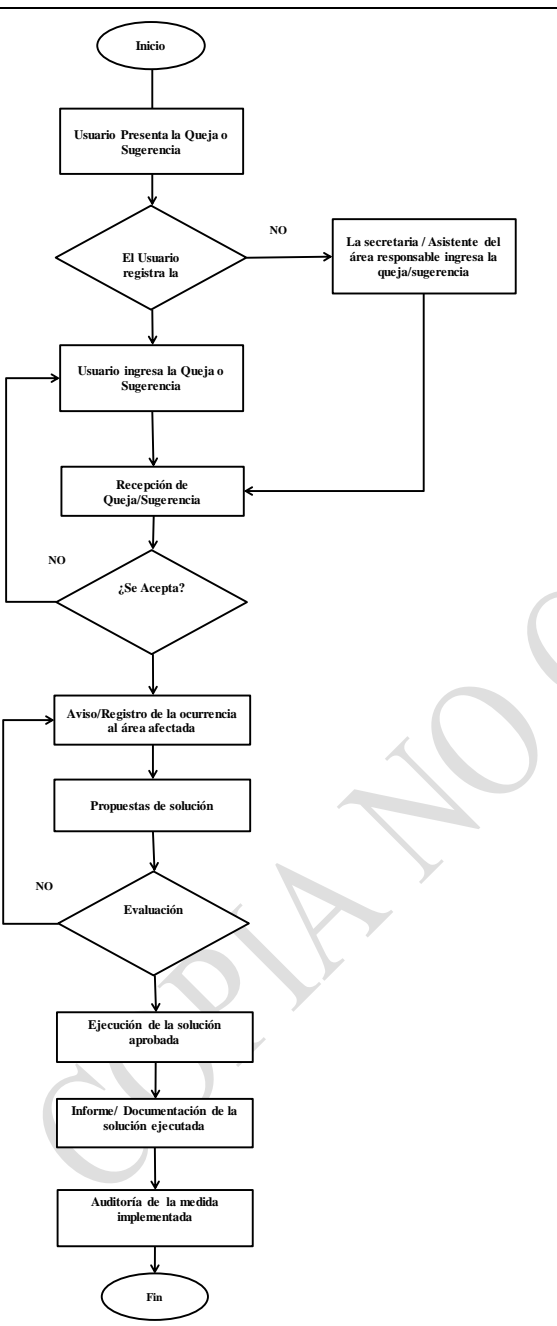
VIII Anexos


Anexo 8.1: Procedimiento de Prevención de No Conformidades

Sistema de Gestión de la Calidad - Facultad de Medicina Alberto Hurtado							
Procedimientos para la Implementación de Acciones de Mejora				Código			
Objetivo: Establecer el procedimiento para la elaboración, implementación y seguimiento de acciones preventivas							
MacroProceso	GC	Proceso	GCEA/ GC In/ GC RS	SubProceso	AM	Versión	1.0
DIAGRAMA DE FLUJO			DESCRIPCIÓN			RESPONSABLE	
			<p>Inicio del proceso</p> <p>Cualquier miembro de la FMAH detecta oportunidades de mejora o potenciales no conformidades en los distintos procesos de la FMAH e informa a la UGC.GE</p> <p>La iniciativa se presenta al dueño del proceso para implementarla en forma conjunta. Si se acepta se inicia la elaboración del proyecto. Caso contrario se evalúan otras oportunidades de mejora</p> <p>La UGC.GE junto con el Área dueña del proceso a mejorar elaboran el proyecto de mejora. Éste incluirá: responsables, Cronograma de trabajo, requerimiento de recursos y presupuestos y medición del impacto. Se usará en lo posible la metodología del PMI*.</p> <p>Se presenta el proyecto de mejora para su aprobación en la DPGA - FMAH. De ser observado se reformula el proyecto y se vuelve a presentar. En caso contrario se pasa a la fase de ejecución</p> <p>Se inicia la ejecución de acuerdo al proyecto aprobado. Se informa a la DPGA en forma regular el avance.</p> <p>La UGC.GE documenta todo el proyecto de mejora: Formulación, Aprobación, ejecución y ajustes. Se prepara el informe de cierre de proyecto en coordinación con el área dueña del proceso. Esta documentación se registra en el archivo de la UGC.GE para ser utilizado como insumo para otros proyectos de mejora</p> <p>A los seis meses de la implementación del proyecto, la UGC.GE realiza una auditoría de procesos para comprobar la eficacia de la acción de mejora implementada. Se emite el informe respectivo al área dueña del proceso y a la DPGA - FMAH</p> <p>Fin del Procedimiento</p>			<p>Miembro de la FMAH/UGC.GE - FMAH</p> <p>UGC.GE - FMAH/ Dueño de proceso interesado/DPGA - FMAH</p> <p>UGC.GE - FMAH</p> <p>UGC.GE - FMAH/ Área dueña del proceso/DPGA</p> <p>UGC.GE - FMAH/ Área dueña del proceso/DPGA</p> <p>UGC.GE - FMAH/ Área dueña del proceso/DPGA</p> <p>UGC.GE - FMAH</p>	
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO: UGC.GE - FMAH			REVISADO: Ing. Héctor Castro Cruz - UGC.GE - FMAH			APROBADO: Dr. Juan Carlos Quispe C. Jefe UGC.GE	

 UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA	FACULTAD DE MEDICINA ALBERTO HURTADO	Código: DOC-INT- FMAH- 039
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 2.0 12.04.2016
	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN, RESOLUCIÓN Y MANEJO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL USUARIO	División: Unidad de Gestión de Calidad y Gestión de Egresados
		Página 7 de 10

Anexo 8.2: Procedimientos de Quejas y Sugerencias

Sistema de Gestión de la Calidad - Facultad de Medicina Alberto Hurtado							
Procedimientos para la presentación de Quejas y Sugerencias						Código	FMAH- PDXX
Objetivo	Establecer el procedimiento para la resolución de quejas o sugerencias de la FMAH.						
MacroProceso	GC	Proceso	GCEA/ GC In/ GC RS	SubProceso	Quejas/Sugerencias	Versión	1,0
DIAGRAMA DE FLUJO			DESCRIPCIÓN			RESPONSABLE	
			<p>Inicio del proceso</p> <p>Si el usuario presenta la queja o sugerencia</p> <p>Si la queja se genera en la misma área donde sucedió la no conformidad, la secretaria o asistente del área ingresa la queja del usuario en el formato virtual de quejas y sugerencias de la web de la FMAH y la envía a la UGC.GE.</p> <p>Si el mismo usuario presentan su queja o sugerencia, éste puede presentarla: 1) web, mediante el formulario electrónico de la página web de la Facultad, haciendo clic en el ícono de sugerencias en la parte superior derecha; 2) por escrito depositando la queja en el buzón de sugerencias en el primer piso; 3) vía telefónica; 4) personalmente en la Unidad de Gestión de la Calidad y Gestión de Egresados, 6to piso de la FMAH - SMP</p> <p>La UGC.GE recepciona la queja/sugerencia e inicia su evaluación</p> <p>La UGC.GE evalúa la queja y analiza si procede o no, luego de analizar su pertinencia se comunica al usuario si se acepta su queja o no.</p> <p>La UGC.GE informa a la Dirección/Unidad/Área donde ocurrió el incidente sobre la queja o sugerencia registrada / UGC.GE registra la queja o sugerencia en el archivo digital de la Unidad.</p> <p>La Dirección/Unidad/ Área afectada da su versión de lo ocurrido, la UGC.GE la registra. La Dirección/Unidad/Área plantea el análisis de las causas que ocasionaron la no conformidad y presenta alternativas de solución y se informa al Usuario con copia a la UGC.GE</p> <p>La UGC.GE llama al usuario sobre la conformidad de la solución planteada. Se informa a la Dirección/Unidad/Área afectada</p> <p>Una vez con la conformidad del usuario se ejecuta la propuesta</p> <p>El área afectada, donde ocurrió la no conformidad, es la responsable de emitir el informe de lo ocurrido y la acción de mejora desarrollada o por desarrollar para evitar que se repita la no conformidad. La UGC.GE adjunta este informe a la documentación del proceso de resolución de la queja/sugerencia</p> <p>A tres meses de la ocurrencia, la UGC.GE realiza una auditoría de procesos para comprobar la eficacia de la acción de mejora implementada. Se emite el informe respectivo a la Dirección/Unidad/Área</p> <p>Fin del Procedimiento</p>			<p>Asistente o secretaria del área afectada</p> <p>Usuario</p> <p>UGC.GE - FMAH</p> <p>UGC.GE - FMAH</p> <p>UGC.GE - FMAH</p> <p>Dirección/Unidad/ Área afectada - UGC.GE</p> <p>UGC.GE - FMAH</p> <p>Dirección/Unidad/ Área afectada - UGC.GE</p> <p>Dirección/Unidad/ Área afectada - UGC.GE</p> <p>UGC.GE - FMAH</p>	
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO: UGC.GE - FMAH			REVISADO: Ing. Héctor Castro Cruz - UGC.GE - FMAH			APROBADO: Dr. Juan Carlos Quispe C. Jefe UGC.GE	


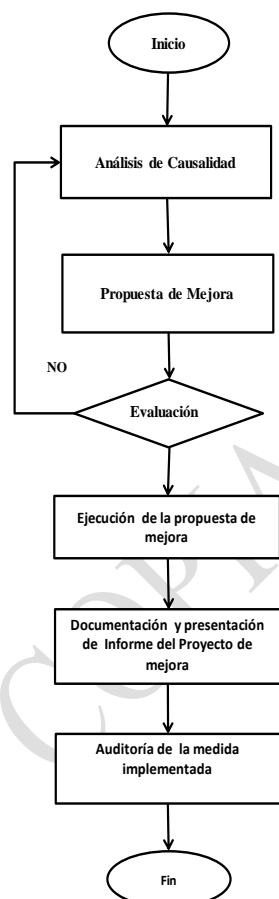
 UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA	FACULTAD DE MEDICINA ALBERTO HURTADO	Código: DOC-INT- FMAH- 039
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 2.0 12.04.2016
	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN, RESOLUCIÓN Y MANEJO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL USUARIO	División: Unidad de Gestión de Calidad y Gestión de Egresados
		Página 8 de 10


Anexo 8.3: Técnicas de Resolución de Problemas

Para la resolución de problemas o no conformidades se utilizarán las herramientas básicas de la mejora continua:

- Tormenta de ideas.
- Diagrama de causa – efecto.
- Diagrama de Pareto.
- Histogramas de frecuencias.

La elección de las herramientas a utilizar dependerá de la naturaleza del problema, inclusive se pueden aplicar otras herramientas que no aparecen en la lista anterior. Ver procedimiento.

Sistema de Gestión de la Calidad - Facultad de Medicina Alberto Hurtado							
	Procedimiento de resolución de no conformidades					Código	
Objetivo	Establecer el procedimiento para la resolución de no conformidades						
MacroProceso	GC	Proceso	GC EA/ GC In/ GC RS	SubProceso	RNC	Versión	1.0
DIAGRAMA DE FLUJO			DESCRIPCIÓN			RESPONSABLE	
			<p>Inicio del proceso</p> <p>El área o áreas involucradas realizan el análisis de causalidad de la no conformidad para determinar la causa de esta</p> <p>El área o áreas involucradas presentan un informe sobre la causa de la No Conformidad y una propuesta de mejora para evitar que ésta se vuelva a presentar</p> <p>La UGC.GE evalúa el informe</p> <p>Se ejecuta la propuesta de mejora</p> <p>La UGC.GE documenta todo la propuesta de mejora: Formulación, Aprobación, ejecución y ajustes. Se adjunta al informe de cierre queja. Esta documentación se registra en el archivo de la UGC.GE para ser utilizado como insumo para otros proyectos de mejora</p> <p>A los seis meses de la implementación de la propuesta de mejora, la UGC.GE realiza una auditoría de procesos para comprobar la eficacia de la propuesta implementada. Se emite el informe respectivo al área dueña del proceso y a la DPGA - FMAH</p> <p>Fin del Procedimiento</p>			<p>Área o áreas involucradas en la no conformidad</p> <p>Área o áreas involucradas en la no conformidad</p> <p>UGC.GE - FMAH/ DPGA</p> <p>Área o áreas involucradas en la no conformidad</p> <p>UGC.GE - FMAH/ Área dueña del proceso/DPGA</p> <p>UGC.GE - FMAH</p>	
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO: UGC.GE - FMAH			REVISADO: Ing. Héctor Castro Cruz - UGC.GE - FMAH			APROBADO: Dr. Juan Carlos Quispe C. Jefe UGC.GE	

 UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA	FACULTAD DE MEDICINA ALBERTO HURTADO	Código: DOC-INT- FMAH- 039
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 2.0 12.04.2016
	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN, RESOLUCIÓN Y MANEJO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL USUARIO	División: Unidad de Gestión de Calidad y Gestión de Egresados
		Página 9 de 10

Anexo 8.4: Glosario de términos¹

Calidad: La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes. La calidad de los productos y servicios incluye no solo su función y desempeño previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente.

Sistema de Gestión de la Calidad (SGC): Un SGC comprende actividades mediante las que la organización identifica sus procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados. El SGC gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes. EL SGC posibilita a la alta dirección optimizar el uso de los recursos considerando las consecuencias de sus decisiones a largo y corto plazo. Un SGC proporciona los medios para identificar las acciones para abordar las consecuencias previstas y no previstas en la provisión de productos y servicios.

Mejora: Actividad para mejorar el desempeño, esta actividad puede ser recurrente o puntual.

Mejora continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.


Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso

No conformidad: Incumplimiento de un requisito o una característica que forma parte del servicio establecido.


Satisfacción del cliente: Percepción del **cliente** sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas con respecto al servicio adquirido.

Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

¹ Tomado de la Norma ISO 9000: 2015

 UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA	FACULTAD DE MEDICINA ALBERTO HURTADO	Código: DOC-INT- FMAH- 039
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 2.0 12.04.2016
	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN, RESOLUCIÓN Y MANEJO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL USUARIO	División: Unidad de Gestión de Calidad y Gestión de Egresados
		Página 10 de 10

Anexo 8.5: Aprobación de Norma y Procedimiento



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA
 FACULTAD DE MEDICINA

FMAH-D-338-16
 Lima, 27 de abril de 2016


Señor doctor Luis Varela Pinedo
 Vicerrector Académico
 Presente.-

De mi consideración:

VICERRECTORADO ACADÉMICO
 Universidad Peruana Cayetano Heredia

Recibido: Hora: 12:08

28 ABR. 2016

Via: _____ Firma: 

Tengo a bien dirigirme a usted para transcribirle el siguiente acuerdo del Consejo de Facultad de Medicina Alberto Hurtado:


ACUERDO DEL CONSEJO DE FACULTAD ACFMAH#9779/2016-IV-12/.
 Lima, 12 de abril del 2016. Vista la comunicación **FMAH-U-GCyGE-012-16** dirigida al Secretario Académico por el Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad y Gestión de Egresados, mediante la cual hace llegar las siguientes Normas y Procedimientos, las cuales han sido revisadas por el Comité Técnico Académico en su sesión del 28 de marzo 2016, para su aprobación por Consejo de Facultad:

- (1) Normas y Procedimientos para el Control y Actualización de Documentos (Anexo 4),
- (2) Normas y Procedimientos para la Prevención, Resolución y Manejo de Quejas y Sugerencias del Usuario (Anexo 5)

EL CONSEJO DE FACULTAD DE MEDICINA ACORDÓ POR UNANIMIDAD APROBAR LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL Y ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS DE LA FACULTAD DE MEDICINA ALBERTO HURTADO (ANEXO) Y LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN, RESOLUCIÓN Y MANEJO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL USUARIO DE LA FACULTAD DE MEDICINA ALBERTO HURTADO (ANEXO). SE ELEVARÁ A VICERRECTORADO ACADÉMICO.

Lo que informo a usted para su conocimiento y fines correspondientes.

Atentamente,



Dra. María Paola Lucía Llosa
 Decana
 Facultad de Medicina Alberto Hurtado

**UNIVERSIDAD PERUANA
 CAYETANO HEREDIA**

**FACULTAD DE MEDICINA
 ALBERTO HURTADO**

DECANATO

Nota: Este ACFMAH está compartido con los correos de las Áreas Operativas de la Facultad de Medicina, en Google Drive