



PERÚ

Ministerio
de Salud

Instituto Nacional
de Salud del Niño

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 388 - DG-INSN-2011

Lima, ..19... de ..julio... del 2011

Visto el Memorando, N° 783-OGC-INSN-2011, mediante el cual se solicita la modificación del formato de Asistencia Técnica adjunto al procedimiento de "Participación Ciudadana para la Protección y Defensa del Consumidor (usuario)" aprobado con R.D.N°344-DG-INSN-2011.

CONSIDERANDO:

Que, con la Resolución Directoral R.D.N°344-DG-INSN-2011, de fecha 24 de junio del año 2011, se aprueba el procedimiento de Participación Ciudadana para la Protección y Defensa del Consumidor (usuario)", el cual contiene la ficha de descripción del procedimiento, flujograma y formatos.

Que, con memorando N° 783-OGC-INSN-2011, de fecha 30 de junio del 2011, la Jefatura de la Oficina de Gestión de la Calidad solicita la modificación del formato de Asistencia Técnica, aprobado con R.D.N°344-DG-INSN-2011, para lo cual adjunta el formato correspondiente.

Con la opinión favorable de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico y la visación de la Oficina de Asesoría Jurídica.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar un (01) procedimiento de la Oficina de Gestión de la Calidad correspondiente al Proceso de Gestión de la Calidad, denominado:

- Participación Ciudadana para la Protección y Defensa del Consumidor (usuario).

Artículo 2°.- Dejar sin efecto el procedimiento Participación Ciudadana para la Protección y Defensa del Consumidor (usuario) aprobado con Resolución Directoral N° 344-DG-INSN-2011.

Regístrese y comuníquese;

RSA/JSL/CTS
C.c. Dirección General
Oficina de Secretaría
Oficina de Gestión de la Calidad
Archivo.

MINISTERIO DE SALUD
Instituto Nacional de Salud del Niño
Dr. ROBERTO LUIS SHIMABUKU AZATO
Director General de INSN

www.ins.gob.pe

Av. Brasil 600
Brea, Lima, 5 Perú
Central (511) 3300066
Fax (511) 425 - 1840
insn@ins.gob.pe



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS VERSIÓN 2.0			
FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO			
PROCESO	GESTIÓN DE LA CALIDAD		
SUBPROCESO	Indicador del Sistema Gestión de la Calidad		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Participación Ciudadana para la Protección y Defensa del Consumidor (usuario)	FECHA: 19.07.2011	CODIGO: GC-OGC-06
PROPÓSITO	Proteger el derecho de los consumidores (usuarios), mediante procedimientos eficaces, y eficientes, con formalidades, para la atención de sus reclamos ante las autoridades competentes.		
ALCANCE	A los Órganos de Apoyo y de Línea del Instituto		
MARCO LEGAL	▪ Ley del Ministerio de Salud N° 27657 y su Reglamento D.S.N° 013-2002-SA. ▪ Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444, artículo N° 55 ▪ Ley del Código de Protección y Defensa del Consumidor N° 29571, Artículo 1		
INDICES DE PERFORMANCE			
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
N° de Reclamaciones presentadas resueltas en el plazo establecido	Reclamo presentado	Libro de reclamaciones	Oficina Gestión de la Calidad
NORMAS			
• Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Salud del Niño R. M. N° 083-2010-MINSA. • Manual de Organización y Funciones de la Oficina de Gestión de la Calidad R. D. N° 041 -DG-INSN-2011 • Directiva Interna N° 002-2011 que regulan el Procedimiento de Protección y Defensa del Consumidor (usuario). R.D N° 336 -DG-INSN-2011 • Plan Anual de la Oficina de Gestión de la Calidad aprobado con R. D. N° 050 -DG-INSN-2011 • Resolución Directoral N° 300-INSN-DG-2011. Aprueba la designación del responsable del libro de reclamaciones. • Decreto Supremo 011-2011-PCM que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones. • Decreto Supremo N° 037-2011-PCM que dispone plazo de implementación del Libro de Reclamaciones. • Decreto Supremo N° 042-2011-PCM dispone la obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones. • Resolución Ministerial N° 383-2011/MINSA designan responsable del Libro de Reclamaciones del Ministerio de Salud.			
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
INICIO 1. El Usuario externo presenta su reclamo en el libro de reclamaciones (ubicación del Libro: Informes del INSN), y lleva una copia del reclamo presentado. Uso y conservación del libro de reclamaciones 2. El responsable según turno de trabajo (Personal de Gestión de Calidad, Comunicaciones o Estadística e Informática): 2.1 Orienta sobre el uso y conservación del libro de reclamaciones. 2.2 Registra las incidencias en el cuaderno de cargo de uso y conservación del libro de reclamaciones. Recepción y tramite del reclamo 3. La guía hospitalaria desglosa los reclamos del día anterior y lo entrega a la Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad.			





4. La Oficina Gestión de la Calidad da un código al reclamo presentada por el usuario, según instructivo de trabajo que afecta y tipifica el reclamo en el formato del instructivo de asistencia técnica (Anexo), luego de dos días lo remite al área responsable para que dé respuesta, estableciendo un plazo de 20 días hábiles para su respuesta.

Respuesta y Seguimiento del reclamo

5. El jefe del área responsable:
- 5.1 Informa de la acción inmediata a realizar.
 - 5.2 Analiza la causa raíz y hace un plan de acción preventivo o correctivo según corresponda, estableciendo fechas para el desarrollo del mismo.
6. La Oficina de Gestión de la Calidad:
- 6.1 Realiza el seguimiento para cumplimiento y evaluación de las acciones de mejora implementadas. El resultado del reclamo será entregado al usuario en un plazo máximo de 30 días.
 - 6.2 Remite el resultado del reclamo al usuario externo en medio físico.
7. El Usuario recibe respuesta por escrito.

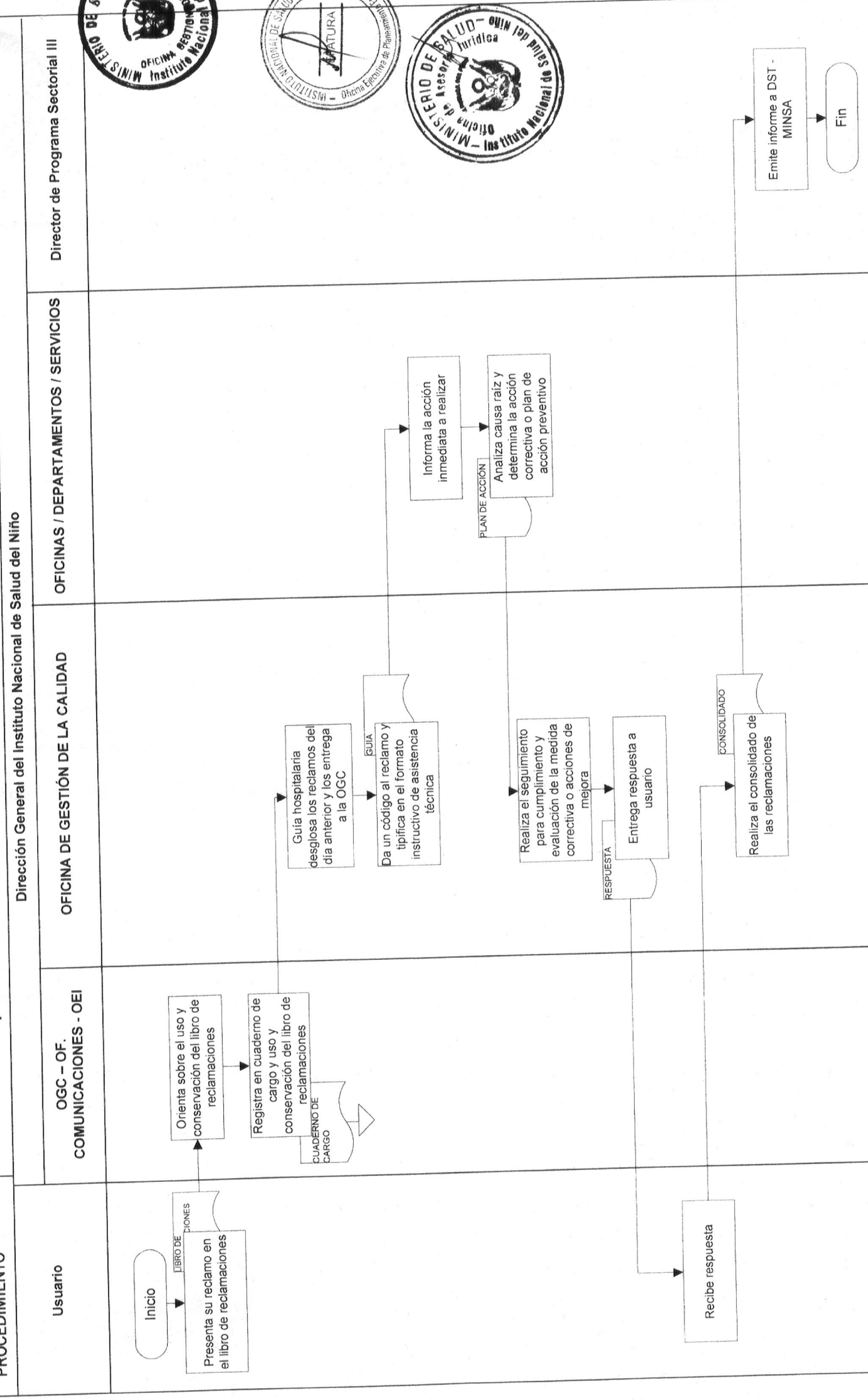
Informe al Director General

8. La OGC remite los reclamos presentados en el Libro de reclamaciones a la Dirección General para ser elevada a la Dirección de la Oficina de la Defensoría de la Salud del MINSA según RM N° 383-2011/MINSA, cada mes.

FIN

ENTRADAS			
NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Reclamo formulado en libro de reclamos	Usuario externo	Diaria	Manual
SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Respuesta escrita al usuario externo	Usuario externo	Diaria	Manual
DEFINICIONES:			
• Usuario: persona natural o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55° de la ley N° 27444 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice la administración pública. • Reclamo: expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la entidad pública, diferente a la queja por defecto de tramitación, contemplada en la Ley N°27444.			
REGISTROS:			
• Libro de reclamaciones • Formato de Asistencia Técnica			
ANEXOS:			
a) Flujograma del Procedimiento b) Formulario de Reclamos del Libro de Reclamaciones c) Formato de asistencia técnica			







FORMATO DE ASISTENCIA TECNICA

RECLAMOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS – SEGUIMIENTO DE PLANES DE ACCIÓN PREVENTIVO Y CORRECTIVO

I. REPORTE (Este sector lo llena quien reporta observación, no conformidad o recomendación y entregar a la Dirección de Calidad)

DATOS DE QUIEN REPORTA:
 Nombres y Apellidos: _____ / Dependencia: _____
 Semestre: _____ Telefono: _____
 E-mail: _____

☐ Paciente ☐ Personal Administrativo ☐ Auditoría Interna
☐ Personal médico ☐ Encuesta de Satisfacción ☐ Auditoría Externa
☐ Personal de Enfermería ☐ Buzón de Sugerencias ☐ Otros

DESCRIPCIÓN:

FIRMA _____ FECHA _____

(Este sector lo llena La Dirección de Calidad)

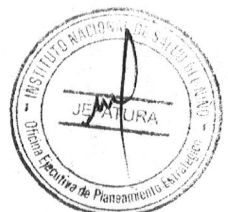
N°	ÁREA RESPONSABLE	IT al que afecta	TIPIFICACIÓN
			☐ No conformidad Mayor ☐ No conformidad Menor ☐ Corrección requerida ☐ Oportunidad de mejora

II. RESPUESTA Y SEGUIMIENTO (Este sector lo llena el Responsable de Área a quién se dirige el reporte)

ÁREA RESPONSABLE

ACCIÓN INMEDIATA			
CAUSA RAÍZ			
PLAN DE ACCIÓN PREVENTIVA ☐ CORRECTIVA ☐	ACCIÓN A EJECUTAR	Fecha de Inicio	Fecha de Cierre
	1.		
	2.		

RESPONSABLE DEL ÁREA _____ Nombres y Apellidos Firma FECHA _____





III. REPORTE DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN (Para uso de la Dirección de Calidad)

1. EVIDENCIAS:

2. CONCLUSIÓN(ES):

Responsable del Seguimiento
y Medición

Nombres y Apellidos

Firma

Fecha: _____

