



GOBIERNO DE JALISCO
PODER EJECUTIVO

SECRETARÍA DE SALUD
OPD. SERVICIOS DE SALUD JALISCO

PROCEDIMIENTO DE BUZÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES PARA CENTRO DE SALUD.

A U T O R I Z A C I Ó N

DOCUMENTÓ: MPSS. JOSÉ MIGUEL GONZÁLEZ PARAMO
RÚBRICA
MÉDICO APLICATIVO

Vo. Bo.: DR. VICENTE ROJO MARTÍNEZ
RÚBRICA
COORDINADOR DE ÁREA

APROBÓ: DR. RICARDO SCHERMAN REUS LIC. ERÉNDIRA PATRICIA SANDOVAL ARÁMBULA
RÚBRICA RÚBRICA
COORDINADOR DE SALUD PÚBLICA DE LA REGIÓN SANITARIA XI LIBERTAD - TONALÁ COORDINADORA ADMINISTRATIVA DE LA REGIÓN SANITARIA XI LIBERTAD - TONALÁ

AUTORIZÓ: DR. GUILLERMO OCHOA HERNÁNDEZ
RÚBRICA
DIRECTOR DE LA REGIÓN SANITARIA XI LIBERTAD - TONALÁ

NOMBRE DE LA UNIDAD CENTRO DE SALUD EX HACIENDA DE ZAPOTLANEJO.

CÓDIGO: DOM-P090-RS11_001
FECHA DE EMISIÓN: 13 DE AGOSTO DE 2010
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 01/ AGOSTO DE 2010
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 20 DE AGOSTO DEL 2010
COPIA No.: _____

Sello
DOCUMENTO DE REFERENCIA
El Presente procedimiento SÍ cumple con lo establecido en la Guía Técnica para Documentar Procedimientos.
Sello

Este documento es vigente y está actualizado porque responde a las necesidades actuales de la unidad, y no hay uno nuevo que lo sustituya.

Responsable de la información: Región Sanitarias XI Tonalá
Responsable de la Publicación: Depto. de Organización y Métodos
21 de enero de 2014

PROCEDIMIENTO PARA EL BUZÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES DE CENTRO DE SALUD.



CÓDIGO: DOM-P090-RS11_001
FECHA DE EMISIÓN: 13 DE AGOSTO 2010
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 01/AGOSTO 2010

Objetivo

Atender, resolver o tramitar las quejas, sugerencias y/o felicitaciones del usuario o trabajador o de la misma ciudadanía que se toma la molestia de retroalimentarnos en pleno ejercicio de su derecho o en cumplimiento de sus deberes y obligaciones

Alcance

Límites del procedimiento: Aplica todo el personal y usuarios del centro de salud Ex Hacienda de Zapotlanejo

Áreas que intervienen: Centro de Salud, Área de supervisión de Zapotlanejo y Cuerpo de Gobierno de la Región Sanitaria

Políticas

1. Los procedimientos documentados deberán sujetarse a las siguientes disposiciones y éstas serán de observancia para todos los Centros de Responsabilidad y Contraloría Interna.
 - Un procedimiento **actualizado** es aquel que está vigente y responde a las necesidades actuales de la Institución
 - Un procedimiento es **vigente** mientras no haya uno nuevo que lo supla o sustituya; por lo tanto se sigue aplicando aunque las fechas de autorización no correspondan a los del mes y año en curso, ni los nombres de los directivos a los que ostentan el cargo en la actualidad.
 - Un procedimiento es **obsoleto** cuando su contenido ya no responde a las necesidades actuales de la Institución y éste se encuentra en desuso o existe uno nuevo.
2. Todas las quejas, sugerencias y/o felicitaciones se debe atender con prontitud.
3. Únicamente se tomarán en cuenta para su análisis las quejas, sugerencias o felicitaciones que estén debidamente ratificadas y formuladas.
4. La queja deberá contener datos necesarios de identificación del inconforme, además datos mínimos del denunciado para que sea considera procedente.
5. Cuando la queja o denuncia sea competencia de otra autoridad, ésta se turnará a la dependencia correspondiente para que continúe su proceso y se debe notificar al usuario

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

PROCEDIMIENTO PARA EL BUZÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES DE CENTRO DE SALUD.



CÓDIGO: DOM-P090-RS11_001
FECHA DE EMISIÓN: 13 DE AGOSTO 2010
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 01/AGOSTO 2010

Definiciones:

Felicitación: Es el reconocimiento al persona, a las áreas o a la unidad por la satisfacción de la atención brindada

Queja: Acusación de alguna injusticia cometida por un servidor público y/o por nuestros servicios manifestados de forma escrita o verbal.

Sugerencia: Es la insinuación o recomendación de una idea o propuesta de mejora

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

PROCEDIMIENTO PARA EL BUZÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES DE CENTRO DE SALUD.



CÓDIGO: DOM-P090-RS11_001
 FECHA DE EMISIÓN: 13 DE AGOSTO 2010
 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 01/AGOSTO 2010

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD								
1.	Usuario	Pone su queja, sugerencia o felicitación.								
2.	Área receptora de la queja y/o Coordinación de quejas, sugerencias y felicitaciones	<p>Determine la forma en que el usuario presenta su queja, sugerencia o felicitación:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #d9ead3;"> <th style="width: 30%;">¿Forma de presentación?</th> <th style="width: 70%;">Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Personal</td> <td>Aplique siguiente actividad.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Buzón</td> <td>Aplique actividad 4.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Telefónica (Calidatel)</td> <td>Aplique actividad 5.</td> </tr> </tbody> </table>	¿Forma de presentación?	Entonces	Personal	Aplique siguiente actividad.	Buzón	Aplique actividad 4.	Telefónica (Calidatel)	Aplique actividad 5.
¿Forma de presentación?	Entonces									
Personal	Aplique siguiente actividad.									
Buzón	Aplique actividad 4.									
Telefónica (Calidatel)	Aplique actividad 5.									
3.	Área receptora de la queja y/o Coordinación de quejas, sugerencias y felicitaciones	<p>Reciba al usuario amablemente y solicítele que llene la hoja de quejas ,sugerencias y felicitación, y determine si el usuario llena la hoja:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #d9ead3;"> <th style="width: 30%;">¿Llena hoja?</th> <th style="width: 70%;">Entonces:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Sí</td> <td>Aplique actividad 7</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">No</td> <td> <p>Registre en la bitácora de quejas sugerencias y felicitaciones la inconformidad no documentada por el usuario.</p> <p>Nota: En el caso de que la queja se reciba en áreas receptoras notifique a la Coordinación de quejas, sugerencias y o/ felicitaciones.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p> </td> </tr> </tbody> </table>	¿Llena hoja?	Entonces:	Sí	Aplique actividad 7	No	<p>Registre en la bitácora de quejas sugerencias y felicitaciones la inconformidad no documentada por el usuario.</p> <p>Nota: En el caso de que la queja se reciba en áreas receptoras notifique a la Coordinación de quejas, sugerencias y o/ felicitaciones.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p>		
¿Llena hoja?	Entonces:									
Sí	Aplique actividad 7									
No	<p>Registre en la bitácora de quejas sugerencias y felicitaciones la inconformidad no documentada por el usuario.</p> <p>Nota: En el caso de que la queja se reciba en áreas receptoras notifique a la Coordinación de quejas, sugerencias y o/ felicitaciones.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p>									
4.		Acuda los días jueves de cada semana a los buzones y recoja las papeletas. Aplique actividad 6.								
5.	Calidatel	Notifique vía telefónica y envíe fax a la coordinación de quejas, sugerencias y felicitaciones del hospital alguna queja, sugerencia recibida en el sistema Calidatel.								

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

PROCEDIMIENTO PARA EL BUZÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES DE CENTRO DE SALUD.



CÓDIGO: DOM-P090-RS11_001
 FECHA DE EMISIÓN: 13 DE AGOSTO 2010
 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 01/AGOSTO 2010

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD						
6.	Área receptora de la queja y/o Coordinación de quejas, sugerencias y felicitaciones	<p>Reciba hoja de quejas, sugerencias y felicitación revisando que contenga los datos mínimos requeridos incluyendo el motivo de la queja, sugerencia y felicitación, llene la parte inferior con los siguientes datos: servicio, fecha, hora, nombre y firma de quien recibe la queja y entregue ésta última parte al usuario, notificándole que se le dará respuesta lo más pronto posible.</p> <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> En el caso de recibir la queja y sugerencia por el sistema Calidatel no se realiza el llenado de datos. Tratándose de las áreas receptoras entregue la hoja a la coordinación de quejas, sugerencias y felicitaciones para su valoración. Aplique siguiente actividad. 						
7.	Coordinación de quejas, sugerencias y felicitaciones	<p>Separe las hojas de acuerdo a las áreas que correspondan y verifique si es competencia de la Unidad:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #d9ead3;"> <th style="width: 20%;">¿Tiene competencia?</th> <th style="width: 80%;">Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Sí</td> <td>Aplique siguiente actividad.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">No</td> <td> <p>Envíe la queja o sugerencia a la instancia correspondiente y notifique al usuario telefónicamente o a través de una visita informándole que su queja o sugerencia fue turnada a otra instancia. Registre en la bitácora de quejas sugerencias y felicitaciones que no procede.</p> <p>Nota: En caso de que la queja o sugerencia fue recibida vía calidatel notifique por escrito y vía fax de la resolución a la Coordinación Estatal de Calidad.</p> <p>Fin</p> </td> </tr> </tbody> </table>	¿Tiene competencia?	Entonces	Sí	Aplique siguiente actividad.	No	<p>Envíe la queja o sugerencia a la instancia correspondiente y notifique al usuario telefónicamente o a través de una visita informándole que su queja o sugerencia fue turnada a otra instancia. Registre en la bitácora de quejas sugerencias y felicitaciones que no procede.</p> <p>Nota: En caso de que la queja o sugerencia fue recibida vía calidatel notifique por escrito y vía fax de la resolución a la Coordinación Estatal de Calidad.</p> <p>Fin</p>
¿Tiene competencia?	Entonces							
Sí	Aplique siguiente actividad.							
No	<p>Envíe la queja o sugerencia a la instancia correspondiente y notifique al usuario telefónicamente o a través de una visita informándole que su queja o sugerencia fue turnada a otra instancia. Registre en la bitácora de quejas sugerencias y felicitaciones que no procede.</p> <p>Nota: En caso de que la queja o sugerencia fue recibida vía calidatel notifique por escrito y vía fax de la resolución a la Coordinación Estatal de Calidad.</p> <p>Fin</p>							
8.	Coordinación de quejas, sugerencias y felicitaciones	<p>Identifique y separe: Si se trata de una queja, sugerencia o felicitación, valore el fundamento de la inconformidad y determina si procede:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #d9ead3;"> <th style="width: 20%;">¿Procede?</th> <th style="width: 80%;">Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Sí</td> <td>Aplique siguiente actividad.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">No</td> <td> <p>Registre en la bitácora de quejas sugerencias y felicitaciones que no procede.</p> <p>Nota: En caso de que la queja o sugerencia fue recibida vía calidatel notifique por escrito y vía fax de la resolución a la Coordinación Estatal de Calidad.</p> <p>Fin.</p> </td> </tr> </tbody> </table>	¿Procede?	Entonces	Sí	Aplique siguiente actividad.	No	<p>Registre en la bitácora de quejas sugerencias y felicitaciones que no procede.</p> <p>Nota: En caso de que la queja o sugerencia fue recibida vía calidatel notifique por escrito y vía fax de la resolución a la Coordinación Estatal de Calidad.</p> <p>Fin.</p>
¿Procede?	Entonces							
Sí	Aplique siguiente actividad.							
No	<p>Registre en la bitácora de quejas sugerencias y felicitaciones que no procede.</p> <p>Nota: En caso de que la queja o sugerencia fue recibida vía calidatel notifique por escrito y vía fax de la resolución a la Coordinación Estatal de Calidad.</p> <p>Fin.</p>							

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

PROCEDIMIENTO PARA EL BUZÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES DE CENTRO DE SALUD.



CÓDIGO: DOM-P090-RS11_001
 FECHA DE EMISIÓN: 13 DE AGOSTO 2010
 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 01/AGOSTO 2010

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD								
9.	Coordinación de quejas, sugerencias y felicitaciones	Asigne folio consecutivo a la hoja (s), registre en la libreta de folios quejas, sugerencias y felicitaciones número de folio, fecha, tipo de asunto (quejas, sugerencias y felicitaciones), área o personal involucrado y observaciones.								
10.	Coordinación de quejas, sugerencias y felicitaciones	Comuníquese vía telefónica con el usuario o realice visita domiciliaria ratifique la queja, sugerencia ante el mismo e infórmele del seguimiento de la misma. Nota: Cuando se realice la ratificación anote en la hoja quejas, sugerencias y felicitaciones la ratificación de la misma.								
11.	Coordinación de quejas, sugerencias y felicitaciones	<p>Determine el tipo de inconformidad o reconocimiento de que se trata:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #d9ead3;"> <th style="width: 25%;">¿Se trata de?</th> <th style="width: 75%;">Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Queja</td> <td>Aplique siguiente actividad.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Sugerencia</td> <td>Elabore memorandum al jefe del área correspondiente dándole a conocer el motivo de la sugerencia y solicitándole la factibilidad a la misma, anexe copia de la hoja de quejas, sugerencias y felicitaciones. Aplique actividad 14.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Felicitación</td> <td>Acuerde con el director del Hospital la emisión de la felicitación verbal. Fin del procedimiento. Nota: En caso de que decidan entregar la felicitación o reconocimiento por escrito al trabajador acreedor de la misma o al personal involucrado. Aplique actividad 18.</td> </tr> </tbody> </table>	¿Se trata de?	Entonces	Queja	Aplique siguiente actividad.	Sugerencia	Elabore memorandum al jefe del área correspondiente dándole a conocer el motivo de la sugerencia y solicitándole la factibilidad a la misma, anexe copia de la hoja de quejas, sugerencias y felicitaciones. Aplique actividad 14.	Felicitación	Acuerde con el director del Hospital la emisión de la felicitación verbal. Fin del procedimiento. Nota: En caso de que decidan entregar la felicitación o reconocimiento por escrito al trabajador acreedor de la misma o al personal involucrado. Aplique actividad 18.
¿Se trata de?	Entonces									
Queja	Aplique siguiente actividad.									
Sugerencia	Elabore memorandum al jefe del área correspondiente dándole a conocer el motivo de la sugerencia y solicitándole la factibilidad a la misma, anexe copia de la hoja de quejas, sugerencias y felicitaciones. Aplique actividad 14.									
Felicitación	Acuerde con el director del Hospital la emisión de la felicitación verbal. Fin del procedimiento. Nota: En caso de que decidan entregar la felicitación o reconocimiento por escrito al trabajador acreedor de la misma o al personal involucrado. Aplique actividad 18.									
12.	Coordinación de quejas, sugerencias y felicitaciones	<p>Determine la gravedad de la queja:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #d9ead3;"> <th style="width: 25%;">¿Es grave?</th> <th style="width: 75%;">Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Sí</td> <td>Aplique siguiente actividad.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">No</td> <td>Turne una copia de la hoja de quejas, sugerencias o felicitaciones, internamente al área correspondiente o responsable de darle seguimiento. Aplique actividad 14.</td> </tr> </tbody> </table>	¿Es grave?	Entonces	Sí	Aplique siguiente actividad.	No	Turne una copia de la hoja de quejas, sugerencias o felicitaciones, internamente al área correspondiente o responsable de darle seguimiento. Aplique actividad 14.		
¿Es grave?	Entonces									
Sí	Aplique siguiente actividad.									
No	Turne una copia de la hoja de quejas, sugerencias o felicitaciones, internamente al área correspondiente o responsable de darle seguimiento. Aplique actividad 14.									

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

PROCEDIMIENTO PARA EL BUZÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES DE CENTRO DE SALUD.



CÓDIGO: DOM-P090-RS11_001
 FECHA DE EMISIÓN: 13 DE AGOSTO 2010
 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 01/AGOSTO 2010

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD								
13.	Coordinación de quejas, sugerencias y felicitaciones	Entregue copia de la hoja de quejas, sugerencias y felicitaciones al director y/o subdirector y jefe del área correspondiente dándoles a conocer el motivo de la queja y solicitándole a esta última información referente a lo antes expuesto; así como una probable solución.								
14.	Jefe de área	Reciba documentación, valore las causas de la queja o sugerencias e indague sobre los motivos de la misma, determine la solución de la queja o sugerencia por escrito a la Coordinación de quejas, sugerencia y felicitaciones.								
15.	Coordinación de quejas, sugerencias y felicitaciones	<p>Recibe copia y valore la respuesta presentada por el jefe del área correspondiente y determine la respuesta de acuerdo a la siguiente tabla:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr style="background-color: #d9ead3;"> <th style="width: 30%;">¿Tipo de respuesta?</th> <th style="width: 70%;">Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Solución rápida</td> <td>Elabore respuesta por escrito en razón de la respuesta emitida por el jefe del área correspondiente. Aplique actividad 17.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Intervención de la autoridad</td> <td>Presente al director de la unidad la respuesta del Jefe de área junto con la queja o sugerencia del usuario para que determine la solución correspondiente. Aplique siguiente actividad.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Por comité</td> <td>Exponga en sesión ordinaria la respuesta emitida por Jefe de área junto con la queja o sugerencia del usuario para que determine la solución correspondiente y se da una solución, una vez defina la solución. Aplique siguiente actividad.</td> </tr> </tbody> </table> <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> En caso de que la queja o sugerencia o felicitación fue recibida vía calidatel notifique por escrito y vía fax de la resolución a la Coordinación Estatal de Calidad. Todas las respuestas emitidas serán notificadas al comité mediante indicadores de calidad (ver procedimiento de para el monitoreo de indicadores de la gestión de la calidad). 	¿Tipo de respuesta?	Entonces	Solución rápida	Elabore respuesta por escrito en razón de la respuesta emitida por el jefe del área correspondiente. Aplique actividad 17.	Intervención de la autoridad	Presente al director de la unidad la respuesta del Jefe de área junto con la queja o sugerencia del usuario para que determine la solución correspondiente. Aplique siguiente actividad.	Por comité	Exponga en sesión ordinaria la respuesta emitida por Jefe de área junto con la queja o sugerencia del usuario para que determine la solución correspondiente y se da una solución, una vez defina la solución. Aplique siguiente actividad.
¿Tipo de respuesta?	Entonces									
Solución rápida	Elabore respuesta por escrito en razón de la respuesta emitida por el jefe del área correspondiente. Aplique actividad 17.									
Intervención de la autoridad	Presente al director de la unidad la respuesta del Jefe de área junto con la queja o sugerencia del usuario para que determine la solución correspondiente. Aplique siguiente actividad.									
Por comité	Exponga en sesión ordinaria la respuesta emitida por Jefe de área junto con la queja o sugerencia del usuario para que determine la solución correspondiente y se da una solución, una vez defina la solución. Aplique siguiente actividad.									
16.	Director o Comité de Calidad	<p>Recibe la documentación, analiza la factibilidad de la resolución, realiza las gestiones necesarias para la aplicación de la misma y notifique al coordinador.</p> <p>Nota: En caso de que no sea factible su implementación notifique al coordinador las causas que lo impiden.</p>								

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

PROCEDIMIENTO PARA EL BUZÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES DE CENTRO DE SALUD.



CÓDIGO: DOM-P090-RS11_001
 FECHA DE EMISIÓN: 13 DE AGOSTO 2010
 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 01/AGOSTO 2010

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD
17.	Coordinación de quejas, sugerencias y felicitaciones	<p>Notifique al usuario vía telefónica o visita domiciliaria dando respuesta y/o solución a su queja o sugerencia.</p> <p>Nota: En caso de que el usuario solicite la respuesta por escrito, elabore oficio con la respuesta en original y dos copias recabe firma del director del Hospital Regional de Cd. Guzmán y de recibido del usuario, entregue una copia a la dirección y al usuario Archive original anexando la hoja de quejas, sugerencias y felicitaciones.</p> <p>Fin de solución de queja o sugerencia.</p>
18.	Coordinación de quejas, sugerencias y felicitaciones	<p>Elabore memorando de felicitación en original y 3 copias y distribuya de la siguiente manera. Entregue el original al trabajador reconocido por el usuario, la primera al jefe inmediato, la segunda a la dirección y la tercera se archiva en la coordinación de quejas, sugerencias y felicitaciones.</p> <p>Fin de la felicitación.</p>

DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Asesorado por: Lic. Mónica Urzúa Casas

PERSONAL QUE COLABORÓ EN LA DOCUMENTACIÓN

- Dr. Ricardo Scherman Reus

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

PROCEDIMIENTO PARA EL BUZÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES DE CENTRO DE SALUD.



CÓDIGO: DOM-P090-RS11_001
FECHA DE EMISIÓN: 13 DE AGOSTO 2010
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 01/AGOSTO 2010

Documentos de Referencia

Código	Documento
	Manual General de Organización del OPD Servicios de Salud Jalisco
	Manual de Organización de Región Sanitaria.

Formatos Utilizados (Ver anexos)

Código	Documento
Anexo 01	Diagrama de Flujo
Anexo 02	Hoja de quejas ,sugerencias y felicitación
Anexo 03	Bitácora de quejas sugerencias y felicitaciones
Anexo 04	Libreta de folios quejas, sugerencias y felicitaciones
Anexo 05	Oficio con la respuesta
Anexo 06	Memorando de felicitación

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

**PROCEDIMIENTO PARA EL BUZÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y
FELICITACIONES DE CENTRO DE SALUD.**



CÓDIGO: DOM-P090-RS11_001
FECHA DE EMISIÓN: 13 DE AGOSTO 2010
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 01/AGOSTO 2010

ANEXOS

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
10

Centro de Salud Ex Hacienda de Zapotlanejo.

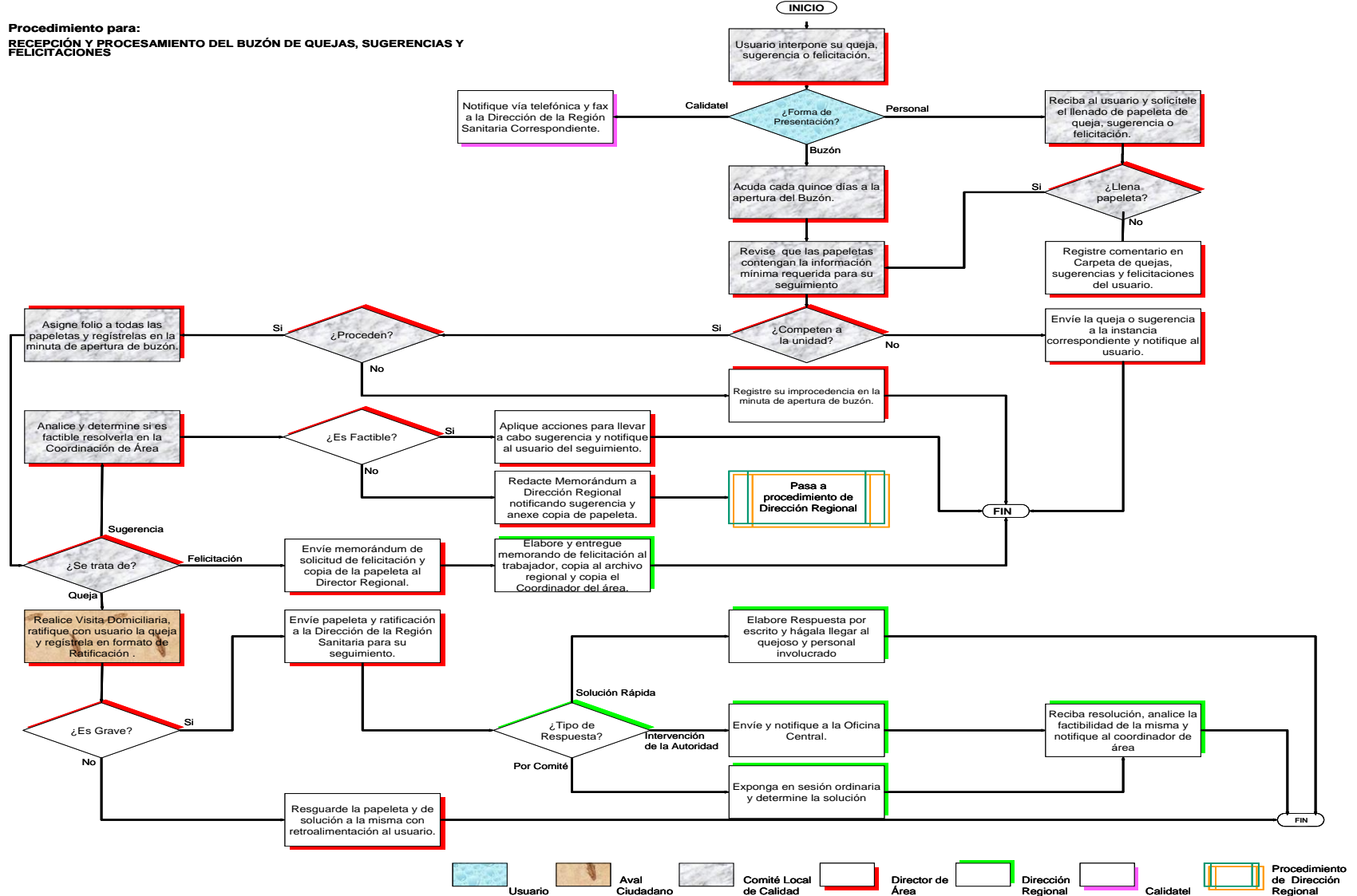
PROCEDIMIENTO PARA EL BUZÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES DE CENTRO DE SALUD.



CÓDIGO: DOM-P090-RS11_001
 FECHA DE EMISIÓN: 13 DE AGOSTO 2010
 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 01/AGOSTO 2010

ANEXO 01: DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento para:
RECEPCIÓN Y PROCESAMIENTO DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA