



**GOBIERNO
DE JALISCO**

SECRETARÍA DE SALUD

PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

AUTORIZACIONES

DOCUMENTÓ: **RÚBRICA**
ENF./LAE. GLORIA MÁRQUEZ FERMIN
FACILITADOR DE CALIDAD

APROBÓ: **RÚBRICA**
DR. GERARDO BARAJAS MORALES
SUBDIRECTOR MÉDICO DEL HOSPITAL REGIONAL DE Cd. GUZMÁN

AUTORIZÓ: **RÚBRICA**
DR. ALFONSO DELGADO BRISEÑO
DIRECTOR DEL HOSPITAL REGIONAL DE Cd. GUZMÁN

CÓDIGO: DOM-P389-HR3_001

FECHA DE EMISIÓN: 27 DE SEPTIEMBRE DEL 2006

No./FECHA DE REVISIÓN: 001/05 DE OCTUBRE DEL 2006

FECHA DE AUTORIZACIÓN: **10 OCTUBRE 2006**

COPIA No.: _____

Documento de Referencia

El Presente procedimiento Sí cumple con lo establecido en la Guía Técnica para Documentar Procedimientos.

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: Hospital Regional de Cd. Guzmán
Responsable de la Publicación: Depto. de Organización y Métodos
24 marzo 2017

PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



CÓDIGO: DOM – P389-HR3_001

FECHA DE EMISIÓN: 27 SEPTIEMBRE 2006

NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001/ 5 OCTUBRE 2006

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

Este procedimiento aplica a todas las áreas y servicios el Hospital Regional de Cd. Guzmán, Jalisco.

Políticas

1. Todas las quejas, sugerencias y/o felicitaciones se debe atender con prontitud.
2. Únicamente se tomarán en cuenta para su análisis las quejas, sugerencias o felicitaciones que estén debidamente ratificadas y formuladas.
3. La queja deberá contener datos necesarios de identificación del inconforme, además datos mínimos del denunciado para que sea considera procedente.
4. 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.

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 manifestada de forma escrita o verbal.

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

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
2

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



Código: DOM – P389-HR3_001

FECHA DE EMISIÓN: 27 SEPTIEMBRE 2006

NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001/ 5 OCTUBRE 2006

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN 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: #cccccc;"> <th style="width: 40%;">¿Forma de presentación?</th> <th style="width: 60%;">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: #cccccc;"> <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.								
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 mas 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 								

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



CÓDIGO: DOM – P389-HR3_001

FECHA DE EMISIÓN: 27 SEPTIEMBRE 2006

NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001/ 5 OCTUBRE 2006

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA 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"> <thead> <tr> <th>¿Tiene competencia?</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sí</td> <td>Aplique siguiente actividad.</td> </tr> <tr> <td>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"> <thead> <tr> <th>¿Procede?</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sí</td> <td>Aplique siguiente actividad.</td> </tr> <tr> <td>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 .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 .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 .Fin</p>							
9.	<p>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.</p>							
10.	<p>Comuníquese vía telefónica con el usuario o realice visita domiciliaria ratifique la queja, sugerencia ante el mismo e infórmele del seguimiento de la misma.</p> <p>Nota: Cuando se realice la ratificación anote en la hoja quejas, sugerencias y felicitaciones la ratificación de la misma.</p>							

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
4

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



CÓDIGO: DOM – P389-HR3_001

FECHA DE EMISIÓN: 27 SEPTIEMBRE 2006

NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001/ 5 OCTUBRE 2006

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD								
11.	Coordinación de quejas, sugerencias y felicitaciones	<p>Determine el tipo de inconformidad o reconocimiento de que se trata:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Se trata de?</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Queja</td> <td>Aplique siguiente actividad.</td> </tr> <tr> <td>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>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"> <thead> <tr> <th>¿Es grave?</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>Aplique siguiente actividad.</td> </tr> <tr> <td>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	SI	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									
SI	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.									
13.		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 este último 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.								

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
5

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



Código: DOM – P389-HR3_001

FECHA DE EMISIÓN: 27 SEPTIEMBRE 2006

NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001/ 5 OCTUBRE 2006

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD								
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;"> <thead> <tr style="background-color: #D3D3D3;"> <th style="text-align: center;">¿Tipo de respuesta?</th> <th style="text-align: center;">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>								
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>								

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
6

SELLO



PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



CÓDIGO: DOM – P389-HR3_001

FECHA DE EMISIÓN: 27 SEPTIEMBRE 2006

NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001/ 5 OCTUBRE 2006

DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Asesorado por: Lic. Gianello O. Castellanos Arce.

PERSONAL QUE COLABORÓ EN LA DOCUMENTACIÓN

•

•

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
7

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



CÓDIGO: DOM – P389-HR3_001

FECHA DE EMISIÓN: 27 SEPTIEMBRE 2006

NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001/ 5 OCTUBRE 2006

Documentos de Referencia

Código	Documento

Formatos Utilizados (Ver anexos)

Código	Documento
	Bitácora de quejas sugerencias y felicitaciones.
	Hoja de quejas, sugerencias y felicitación.
	Libreta de folios quejas, sugerencias y felicitaciones.

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
8

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



CÓDIGO: DOM – P389-HR3_001

FECHA DE EMISIÓN: 27 SEPTIEMBRE 2006

NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001/ 5 OCTUBRE 2006

ANEXOS

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
9

SELLO