


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			Rev.0
	Titular del Órgano Interno de Control			
	185. Procedimiento para el seguimiento de irregularidades, sugerencias, solicitudes y reconocimientos			Hoja 2519 de 2669

**185. PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO DE IRREGULARIDADES,
SUGERENCIAS, SOLICITUDES Y RECONOCIMIENTOS**

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA	Rev.0
	Titular del Órgano Interno de Control			Hoja 2520 de 2669
	185. Procedimiento para el seguimiento de irregularidades, sugerencias, solicitudes y reconocimientos			

1. PROPÓSITO


- 1.1 Establecer las etapas y actividades básicas para la atención de peticiones ciudadanas relacionadas con los trámites y servicios que brinda el Hospital General de Alta Especialidad de Ixtapaluca, con la finalidad de detectar y prevenir conductas irregulares de los servidores públicos, así como la mejora de trámites y servicios.

2. ALCANCE

- 2.1 A nivel interno: El Titular del Órgano Interno de Control y el Titular de Responsabilidades y Titular del Área de Quejas, debe interactuar con todo el personal que labora en el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca.
- 2.2 A nivel externo: El Titular del Órgano Interno de Control y el Titular de Responsabilidades y Titular del Área de Quejas deben establecer contacto con cualquier servidor público o usuario que requiera opinar sobre un trámite o servicio.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS



- 3.1 El proceso es instrumentado con base en los Lineamientos y Criterios Técnicos y Operativos de Atención Ciudadana emitidos por la SFP.

	PROCEDIMIENTO	
	Titular del Órgano Interno de Control	
	185. Procedimiento para el seguimiento de irregularidades, sugerencias, solicitudes y reconocimientos	

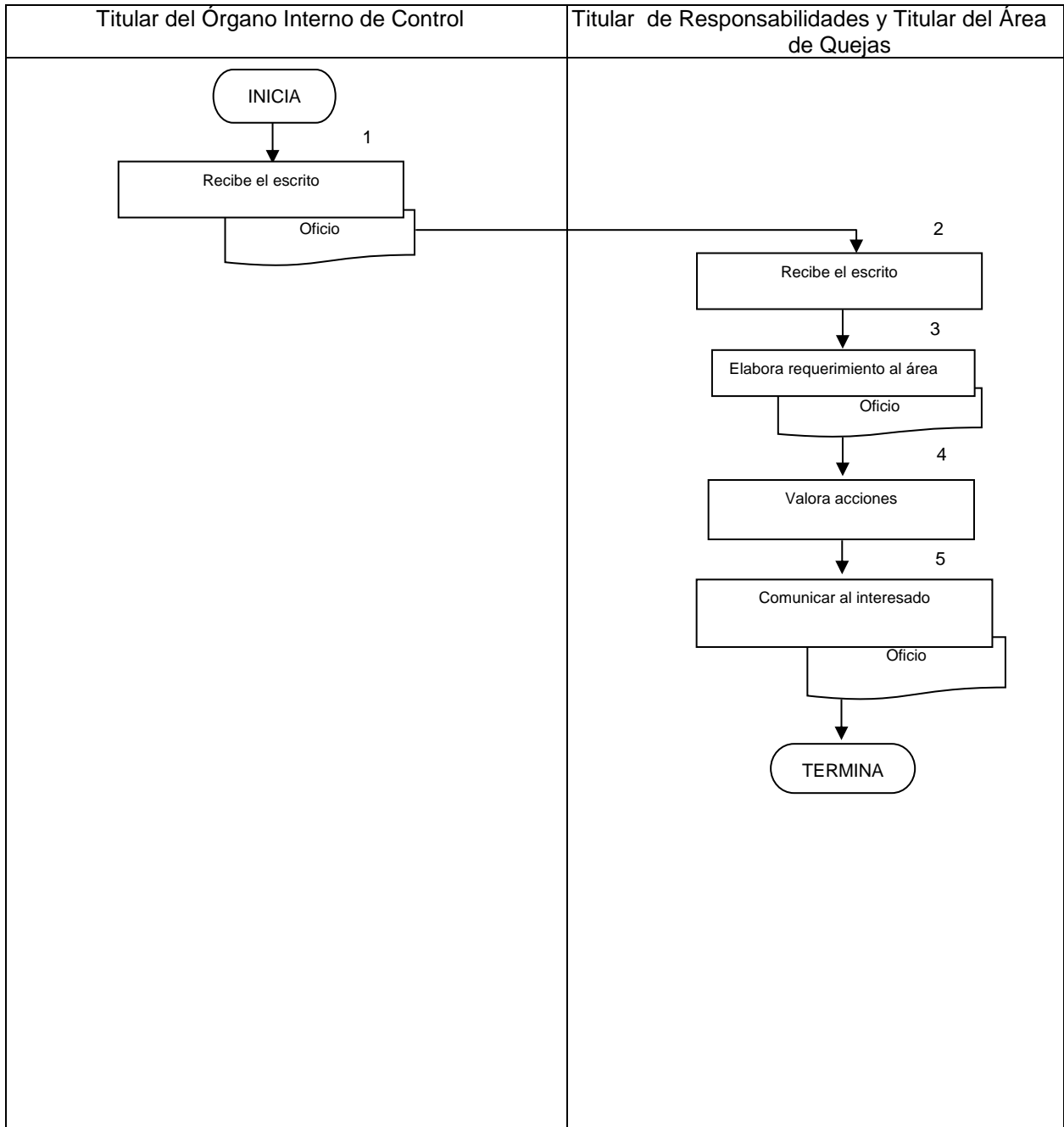
Hoja 2521 de 2669



4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Núm. Act.	Descripción de Actividades	Documento o Anexo
Titular del Órgano Interno de Control	1	Recibe y analiza el escrito presentado por los ciudadanos y lo turna al Titular de Responsabilidades y Titular del Área de Quejas.	Escrito.
Titular de Responsabilidades y Titular del Área de Quejas	2	Clasifica la petición.	
	3	Elabora requerimiento al área competente para la solvatación o en su caso, remite la solicitud, sugerencia o reconocimiento al área responsable, a fin de que dictaminen las acciones a seguir.	Oficio
	4	Recibe y valora las acciones por parte del área responsable y determina	Acuerdo
	5	Comunica al interesado TERMINA	Acuerdo

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Titular Órgano Interno de Control		Rev.0
	185. Procedimiento para el seguimiento de irregularidades, denuncias, solicitudes y reconocimientos		Hoja 2522 de 2669

5. DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev.0
	Titular Órgano Interno de Control		
	185. Procedimiento para el seguimiento de irregularidades, denuncias, solicitudes y reconocimientos		Hoja 2523 de 2669

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
6.1 Decreto de Creación del Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapalapa.	N/A
6.2 Estatuto Orgánico del HRAEI, aprobado por la Junta de Gobierno del HRAEI	N/A
6.3 Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública	N/A
6.4 Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos	N/A
6.5 Lineamientos y Criterios Técnicos Operativos de Atención Ciudadana	N/A
6.6 Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)	N/A
6.7 Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos de la Secretaría de Salud.	N/A

7. REGISTROS

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
7.1 Escrito	5 años	Titular de Responsabilidades y Titular del Área de Quejas	Número de registro
7.2 Informes	3 años	Titular de Responsabilidades y Titular del Área de Quejas	Número de oficios

8. GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

8.1 Informe: Documento que contiene los resultados de un seguimiento de irregularidad, sugerencia, solicitud y reconocimiento de los hechos expuestos por el ciudadano.



8.2 Promovente: Persona que en el uso de sus facultades que le otorga el artículo 8° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, realiza una manifestación relacionada con trámites y servicios.

9. CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTNO

Número de revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
N/A	N/A	N/A

10. ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 Sistema Integral de Atención Ciudadana-SIAC

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Titular Órgano Interno de Control		Rev.0
	185. Procedimiento para el seguimiento de irregularidades, denuncias, solicitudes y reconocimientos		Hoja 2524 de 2669

10.1 Sistema Integral de Atención Ciudadana-SIAC



SFP SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

SIAC Versión 01.30.11.13

PREGUNTAS FRECUENTES CONTACTO

Opciones Ciudadano

Ayuda

Sitios de Interés

- Normativa Nacional
- Función Pública




Acceso al Sistema

Usuario: Contraseña:

Entrar

Secretaría de la Función Pública
Subsecretaría de Atención Ciudadana y Normatividad
Unidad de Atención Ciudadana

Para obtener una mejor visualización de este sitio se requiere una resolución de 1280x800 píxeles. Este sitio se visualiza mejor con Internet Explorer 7

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD ESTADALIMA	Rev.0
		Titular Órgano Interno de Control		
		185. Procedimiento para el seguimiento de irregularidades, denuncias, solicitudes y reconocimientos		

SIAC

Contenido

1.	Introducción.....	4
1.1.	Qué es el SIAC.....	4
1.2.	Cuál es el propósito de esta guía.....	4
1.3.	Quién debe leer esta guía.....	4
1.4.	Qué se está asumiendo por parte del usuario.....	4
2.	Implantación del sistema.....	5
2.1.	Requerimientos de hardware.....	5
2.2.	Requerimientos de software.....	5
3.	Módulos de la aplicación.....	6
3.1.	Registrar queja de servicio por el usuario del OIC.....	6
3.2.	Operación RIAC.....	18
3.3.	Visualizar Peticiones.....	21
3.4.	Acumulación de peticiones.....	24
3.5.	Asignar y clasificar peticiones.....	25
3.6.	SAIQSS.....	28
4.	Glosario.....	34
5.	Firma de Aceptación.....	35