


	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>			Rev.0
	<b>Titular del Órgano Interno de Control</b>			
	<b>184. Procedimiento para la atención de quejas, denuncias, seguimientos de irregularidad, sugerencias</b>			Hoja <b>2510</b> de <b>2669</b>

**184. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS, SEGUIMIENTOS DE IRREGULARIDAD, SUGERENCIAS**

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Rev.0
	<b>Titular del Órgano Interno de Control</b>		
	<b>184. Procedimiento para la atención de quejas, denuncias, seguimientos de irregularidad, sugerencias</b>		Hoja <b>2511</b> de <b>2669</b>

## 1. PROPÓSITO



- 1.1 El presente procedimiento describe las actividades básicas para la atención de peticiones ciudadanas por presuntos incumplimientos a las obligaciones de los servidores públicos del Hospital General de Alta Especialidad de Ixtapaluca, iniciando desde el momento en que se recibe la petición por parte del Ciudadano o Servidor Público, hasta que se acredite la presunta responsabilidad.

## 2. ALCANCE



- 2.1 A nivel interno: El Titular del Órgano Interno de Control y el Titular del Área 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 del Área de Responsabilidades y Titular del Área de Quejas deben establecer contacto con cualquier servidor público o usuario que requiera presentar una queja o denuncia.

## 3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- 3.1 Todo servidor público tiene la obligación de salvaguardar la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad, eficacia y eficiencia en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, y cuyo incumplimiento dará lugar al procedimiento y en caso contrario a las sanciones que correspondan.
- 3.2 Toda queja o denuncia por incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos del Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca, será investigada conforme a la normatividad vigente, a efecto de deslindar las presuntas responsabilidades en que hubiere incurrido.
- 3.3 El OIC, el Director General del Hospital y todos los servidores públicos tiene la obligación de respetar y hacer respetar el derecho a la formulación de quejas y denuncias y de evitar que con motivo de éstas se causen molestias indebidas al quejoso.
- 3.4 Toda queja o denuncia deberá ser atendida de manera pronta y expedita y en apego a los plazos establecidos en el Proceso de Atención Ciudadana.
- 3.5 Incorre en responsabilidad el servidor público del Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca, que por sí o por interpósita persona, utilizando cualquier medio, inhiba al quejoso para evitar la formulación o presentación de quejas y denuncias, o que con motivo de ello realice cualquier conducta injusta u omita una justa y debida solución, que lesione los intereses de quienes las formulen o presenten.




	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Rev.0
	<b>Titular del Órgano Interno de Control</b>		
	<b>184. Procedimiento para la atención de quejas, denuncias, seguimientos de irregularidad, sugerencias</b>		Hoja <b>2512</b> de <b>2669</b>

- 3.6 El Acuerdo de Inicio o Radicación deberá ser elaborado de acuerdo a los Lineamientos y Criterios Técnicos Operativos de Atención Ciudadana (LCTOAC) y firmado por 2 (Dos) testigos de asistencia.
- 3.7 A toda promoción corresponderá un Acuerdo de Trámite.
- 3.8 El archivo de la documentación en el expediente correspondiente deberá realizarse en apego a los LCTOAC.
- 3.9 El registro de las actuaciones realizadas en el expediente administrativo, se llevará a cabo en el Sistema electrónico de la SFP, denominado Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC).

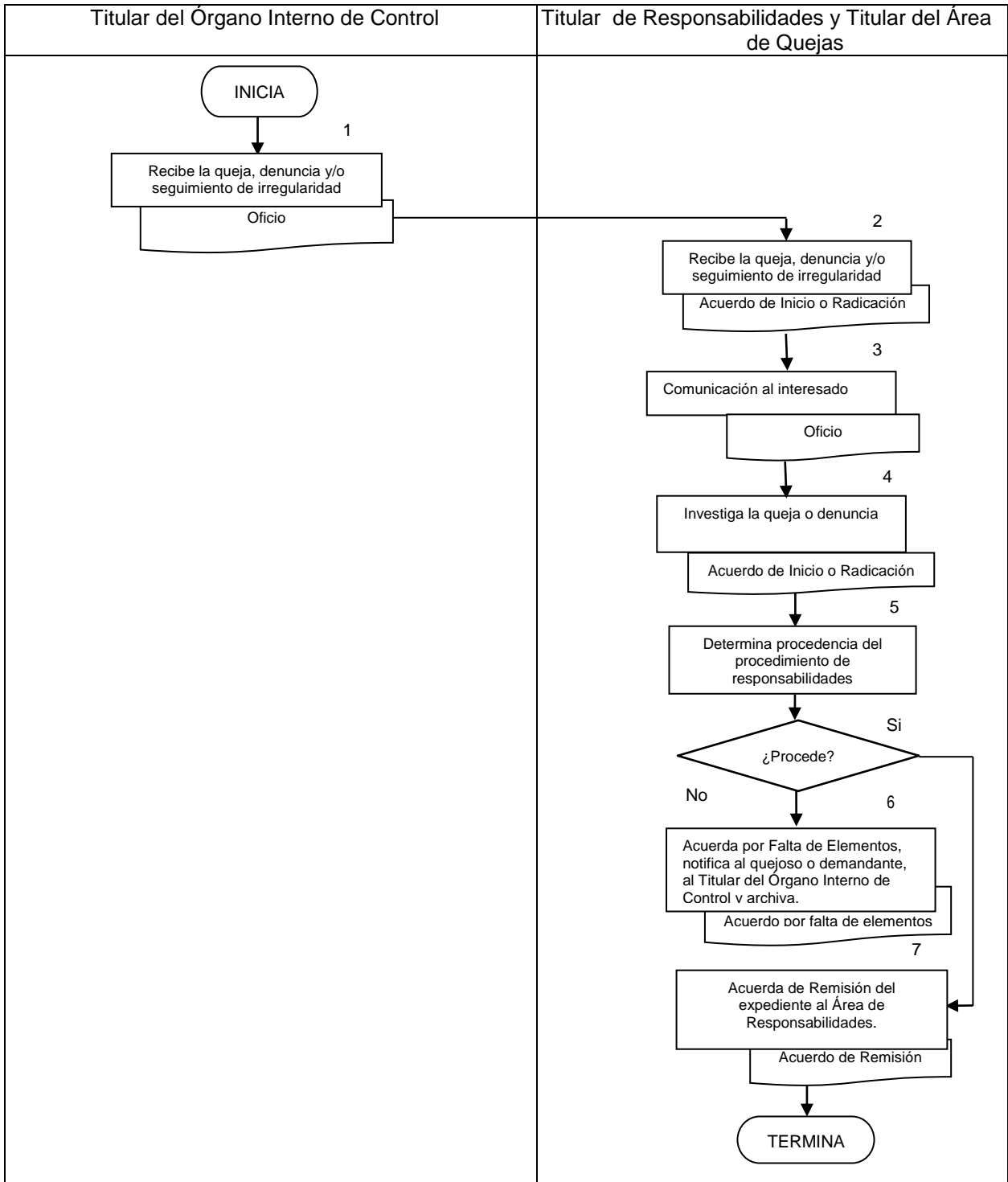
 	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
	<b>Titular del Órgano Interno de Control</b>	
	<b>184. Procedimiento para la atención de quejas, denuncias, seguimientos de irregularidad, sugerencias</b> Hoja 2513 de 2669	




#### 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documento o anexo
<b>QUEJA O DENUNCIA</b>			
Titular del Órgano Interno de Control	1	Recepciona y analiza el escrito de queja o denuncia presentados por los ciudadanos, el medio de captación puede ser directa, buzones, telefónica o medios electrónicos y lo turna al Titular de Área de Responsabilidades y Titular del Área de Quejas para el inicio de la investigación correspondiente.	Escrito de denuncia.
Titular de Responsabilidades y Titular del Área de Quejas	2	Recibe el escrito de queja o denuncia para su clasificación, en su caso, apertura expediente e inicia la investigación.	Acuerdo de Inicio o Radicación.
	3	Elabora comunicación al interesado dentro del plazo de 10 días hábiles, del Acuerdo de Inicio y cualquier otro Acuerdo que a juicio del OIC deba ser de su conocimiento.	Oficio
	4	Investiga e integra los expedientes administrativos, conforme a los LCTOAC y documenta los resultados, elaborando Acuerdos de Trámite.	Oficios y Acuerdos de Trámite.
	5	Determina si hay indicios de responsabilidad con base a la investigación realizada.  ¿Procede?	
	6	No: Emite Acuerdo por Falta de Elementos, notifica al quejoso o demandante, al Titular del Órgano Interno de Control y archiva.	Acuerdo por Falta de Elementos
	7	Si: Emite Acuerdo de Remisión del expediente al Área de Responsabilidades, a efecto de que se instrumente el procedimiento administrativo disciplinario.	Acuerdo de Remisión
		TERMINA	

 SECRETARÍA DE SALUD		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD I N S T A B U I D A	Rev.0
		<b>Titular Órgano Interno de Control</b>		
		<b>184. Procedimiento para la atención de quejas, denuncias, seguimientos de irregularidad, sugerencias</b>		<b>Hoja 2514 de 2669</b>

## 5. DIAGRAMA DE FLUJO



 	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>			Rev.0
	<b>Titular Órgano Interno de Control</b>			
	<b>184. Procedimiento para la atención de quejas, denuncias, seguimientos de irregularidad, sugerencias</b>			Hoja 2515 de 2669

## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
6.1 Decreto de Creación del Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca	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 Quejas o Denuncias	5 años	Titular de Responsabilidades y Titular del Área de Quejas	Número d registro
7.2 Informe de investigación y documentación soporte	5 años	Titular de Responsabilidades y Titular del Área de Quejas	Número de expediente
7.3 Acuerdo de Archivo por Falta de Elementos	5 años	Titular de Responsabilidades y Titular del Área de Quejas	Número de expediente
7.4 Acuerdo de Remisión del expediente al área de Responsabilidades	5 años	Titular de Responsabilidades y Titular del Área de Quejas	Número de expediente



## 8. GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

**8.1 Acuerdo de Archivo por falta de elementos:** Documento que se emite cuando del análisis de la queja o la denuncia, se determine que los elementos que se aportaron, recopilaron u ofrecieron y desahogaron durante el desarrollo de la investigación, no se consideran suficientes para concluir la presunta responsabilidad del servidor público involucrado.

**8.2 Acuerdo de Remisión del expediente al área de Responsabilidades:** Documento que se emite cuando de la investigación, se derivan elementos suficientes para determinar presuntamente el incumplimiento de las obligaciones del servidor público, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley de la materia.

**8.3 Informe de investigación:** Documento que contiene los resultados de una averiguación de los hechos expuestos en la queja o la denuncia.

**8.4 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 actos de presentación de quejas o denuncias por actos u omisiones de servicios públicos institucionales.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>			Rev.0
	<b>Titular Órgano Interno de Control</b>			
	<b>184. Procedimiento para la atención de quejas, denuncias, seguimientos de irregularidad, sugerencias</b>			Hoja <b>2516</b> de <b>2669</b>



**8.5 Queja o denuncia:** Manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentran involucrados servidores públicos en el ejercicio de sus funciones, que afecten la esfera jurídica de una persona y que se hacen del conocimiento de una autoridad por un tercero.

## 9. CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

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

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>			Rev.0
	<b>Titular Órgano Interno de Control</b>			
	<b>184. Procedimiento para la atención de quejas, denuncias, seguimientos de irregularidad, sugerencias</b>			Hoja <b>2517</b> de <b>2669</b>

## 10.1 Sistema Integral de Atención Ciudadana-SIAC



SEF SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

SIAC Versión 01.30.11.13

■ PREGUNTAS FRECUENTES ■ CONTACTO

Opciones Ciudadanas >

Ayuda >

Sitios de Interés

- Biblioteca Nacional
- Encuentro Ciudadano




**Acceso al Sistema**

Usuario:  Contraseña:

**Entrar**

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



 <b>SALUD</b> <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	 <small>HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD</small>	Rev.0
		<b>Titular Órgano Interno de Control</b>		
		<b>184. Procedimiento para la atención de quejas, denuncias, seguimientos de irregularidad, sugerencias</b>		Hoja 2518 de 2669

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