
Al margen Escudo del Estado de México y un logotipo que dice: Estado de México ¡El poder de servir! y una leyenda que dice: SALUD, Secretaría de Salud, Hospital Regional de Alta Especialidad de Zumpango.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO Y CALIDAD

FEBRERO 2024

©Derechos reservados.
Segunda Edición, Febrero 2024.
Gobierno del Estado de México.
Hospital Regional de Alta Especialidad
de Zumpango
Dirección General
Unidad Jurídica y de Igualdad de Género
Impreso y hecho en Zumpango, Estado de México.
Printed and made in Zumpango, Estado de México.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO Y CALIDAD	Edición:	Segunda
	Fecha:	Febrero 2024
	Código:	208C0401020300L
	Página:	

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	II
OBJETIVO GENERAL	III
IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS	IV
RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	V
DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	VI
1. Revisión y validación interna de documentos administrativos actualizados.	208C0401020300L/01
2. Atención a quejas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de gestión	208C0401020300L/02
SIMBOLOGÍA	VII
REGISTRO DE EDICIONES	VIII
DISTRIBUCIÓN	IX
VALIDACIÓN	X

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO Y CALIDAD	Edición:	Segunda
	Fecha:	Febrero 2024
	Código:	208C0401020300L
	Página:	II

PRESENTACIÓN

La sociedad mexicana exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y prosperidad.

Por ello, el Gobierno del Estado de México, impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. La ciudadanía es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas, emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de la calidad.

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Subdirección de Desarrollo y Calidad del Hospital Regional de Alta Especialidad de Zumpango en materia de mejoramiento de procesos administrativos. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinean la gestión administrativa de este organismo descentralizado del Ejecutivo Estatal.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura de las dependencias y organismos auxiliares hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

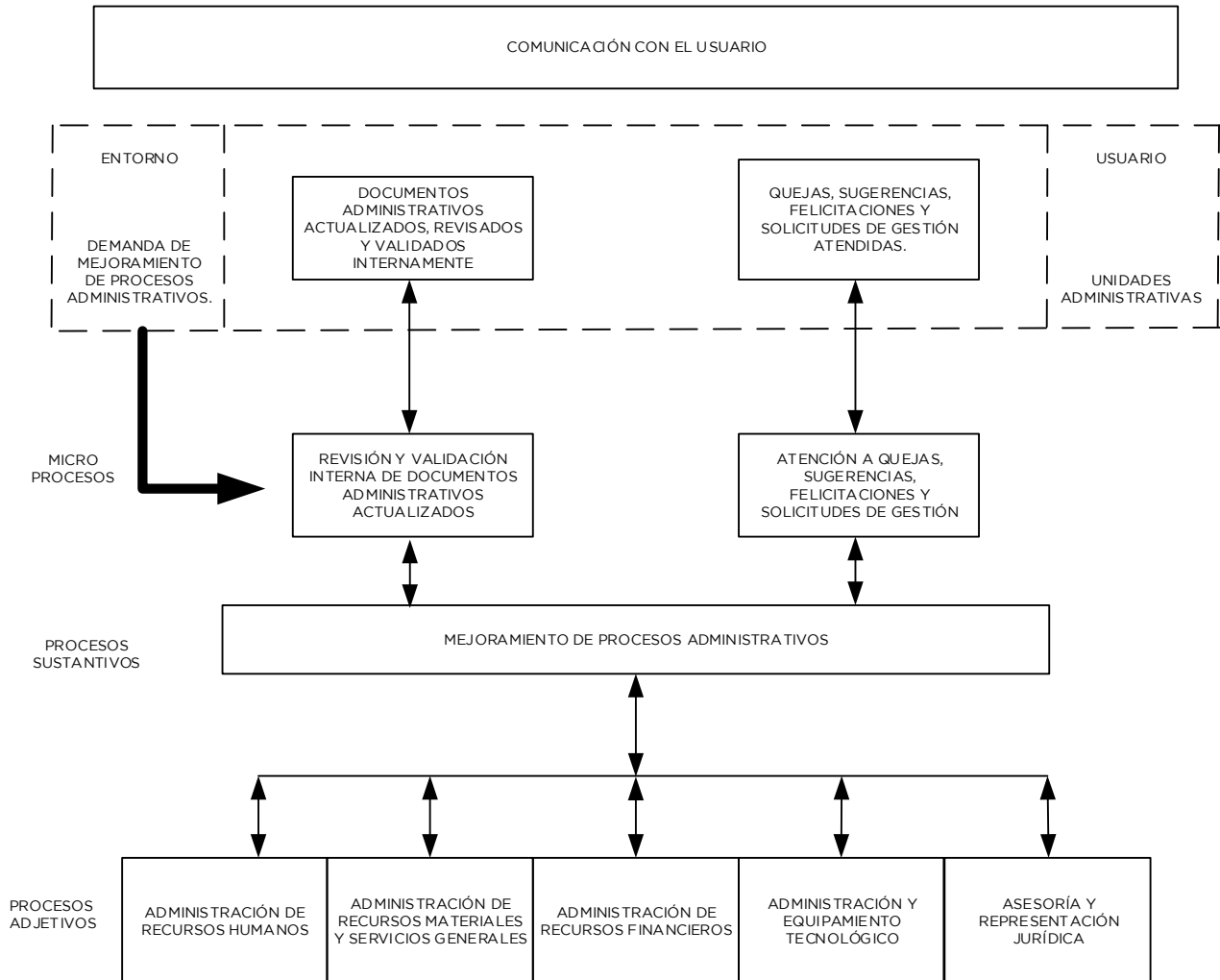
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO Y CALIDAD	Edición:	Segunda
	Fecha:	Febrero 2024
	Código:	208C0401020300L
	Página:	III

OBJETIVO GENERAL

Mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de las actividades de la Subdirección de Desarrollo y Calidad del Hospital Regional de Alta Especialidad de Zumpango, mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos de trabajo y el establecimiento de políticas que regulen la ejecución de los procedimientos y las situaciones de excepción que puedan presentarse durante su desarrollo, así como para orientar a las personas servidoras públicas responsables de su ejecución.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO Y CALIDAD	Edición: Segunda
	Fecha: Febrero 2024
	Código: 208C0401020300L
	Página: IV

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO Y CALIDAD	Edición: Segunda
	Fecha: Febrero 2024
	Código: 208C0401020300L
	Página: V

RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso 1: Mejoramiento de procesos administrativos.

De la Revisión y validación de documentos a la atención a quejas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de gestión.

Procedimientos:

1. Revisión y validación interna de documentos administrativos actualizados.
2. Atención a quejas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de gestión.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO Y CALIDAD	Edición:	Segunda
	Fecha:	Febrero 2024
	Código:	208C0401020300L
	Página:	VI

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO Y CALIDAD	Edición:	Segunda
	Fecha:	Febrero 2024
	Código:	208C0401020300L/01
	Página:	

PROCEDIMIENTO:

Revisión y validación interna de documentos administrativos actualizados.

OBJETIVO:

Mejorar y estandarizar los procesos administrativos del Hospital Regional de Alta Especialidad de Zumpango (HRAEZ) para la atención oportuna a las personas usuarias, mediante la revisión y validación interna de documentos administrativos actualizados.

ALCANCE:

Aplica a las personas servidoras públicas adscritas a la Subdirección de Desarrollo y Calidad responsables de revisar y validar internamente los documentos administrativos actualizados, así como a las personas servidoras públicas adscritas al Hospital Regional de Alta Especialidad de Zumpango

REFERENCIAS:

Reglamento Interior del Hospital Regional de Alta Especialidad de Zumpango, Capítulo III. De las Atribuciones Genéricas de las Personas Titulares de las Direcciones y de la Unidad Jurídica y de Igualdad de Género. Artículo 15, Fracción III. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" 26 de noviembre del 2012. Reformas y adiciones.

Manual General de Organización del Hospital Regional de Alta Especialidad de Zumpango, Apartado VII.- Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa. 208C0401020300L Subdirección de Desarrollo y Calidad. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 22 de junio de 2022.

RESPONSABILIDADES:

La Subdirección de Desarrollo y Calidad es la unidad administrativa responsable revisar y validar internamente los documentos administrativos actualizados.

La persona titular de la Subdirección de Desarrollo y Calidad deberá:

- Validar los documentos.

La persona responsable operativa de la Subdirección de Desarrollo y Calidad deberá:

- Revisar que los documentos que sean enviados por las áreas, cumplan con la plantilla establecida.
- Registrar el resultado de las revisiones en el formato "Solicitud de Revisión Documental FOR-SDC-003"
- Elaborar oficio de validación interna y entregar a la persona titular de la Unidad Administrativa.

Las personas titulares de Unidades Administrativas deberán:

- Solicitar a la persona titular de la Subdirección de Desarrollo y Calidad la revisión de los documentos emitidos.

DEFINICIONES:

Actualización de Manuales de Procedimientos:	Revisión de la información que contienen los manuales de procedimientos con el propósito de adecuarlos a las actividades que se realizan para atender las nuevas demandas y expectativas de las personas servidoras públicas adscritas al Hospital Regional de Alta Especialidad de Zumpango, considerando cambios en la estructura orgánica de la unidad administrativa tenga alguna modificación que impacte en alguno de los procedimientos, cambios en el Reglamento Interior o instrumento jurídico, que implique cambios en las atribuciones conferidas a la unidad administrativa y que éstas impacten en los procedimientos, cuando se presenten cambios en los procedimientos, derivados de la mejora de los mismos, cuando existan cambios en la normatividad aplicable a los procedimientos e impliquen adecuaciones, o cuando existan modificaciones a la denominación de las unidades administrativas.
Documentos:	Manuales de Procedimientos y documentos administrativos.
Documentos administrativos:	Documento que dará soporte a los procesos establecidos en el HRAEZ, tales como, procedimientos, instrucciones de trabajo, lineamientos, reglamentos, formatos, entre otros.
Manual de procedimientos:	Es un documento administrativo que contiene información relacionada con el conjunto de operaciones o actividades que deben realizarse para la generación de bienes y servicios.
Plantilla:	Documento establecido para la elaboración del Manual de Procedimientos, Procedimiento, Instrucción de trabajo, Lineamiento, Política o Reglamento.
Validación interna:	Verificar el cumplimiento de la plantilla establecida para la elaboración de Manuales de Procedimiento o documentos administrativos.
HRAEZ:	Hospital Regional de Alta Especialidad de Zumpango.

INSUMOS:

Oficio de solicitud para la revisión y validación interna de documentos administrativos actualizados.

RESULTADOS:

Documento administrativo actualizado revisado y validado internamente.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

Procedimientos inherentes a las "auditorías de la Subdirección de Desarrollo y Calidad"

POLÍTICAS:

Las personas titulares de Direcciones, Subdirecciones y Unidades Administrativas deberán solicitar la revisión de manuales de procedimientos o documentos administrativos a la persona titular de la Subdirección de Desarrollo y Calidad, a través de oficio y enviar por correo electrónico en editable el documento a revisar.

Los formatos elaborados por el área para generar registros, deberán contener la imagen institucional vigente, así como una denominación y se codificarán de la siguiente manera:

FOR - Código de Área – No. Consecutivo VER. No. Consecutivo MES año

Ejemplo:

FOR-SDC-003 VER. 01 MARZO 21

Los códigos de área establecidos serán los siguientes:

UNIDADES ADMINISTRATIVAS	Código
Dirección General	DG
Unidad Jurídica y de Igualdad de Género	UJ
Unidad de Enseñanza e Investigación	UEI
Unidad de Trabajo Social y Relaciones Públicas	UTSRP
Unidad de Información Planeación, Programación y Evaluación	UIPPE
Dirección Médica	DM
Subdirección de Servicios Clínicos	SSCL
Subdirección de Servicios Críticos	SSCR
Subdirección de Servicios Quirúrgicos	SSQ
Subdirección de Enfermería	SENF
Dirección de Administración y Finanzas	DAF
Subdirección de Finanzas	FIN
Subdirección de Personal	PER
Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales	RMSG
Dirección Técnica Operativa	DTO
Subdirección de Tecnologías	TEC
Subdirección de Desarrollo y Calidad	SDC
Subdirección de Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento	SADT
ÁREA / SERVICIO	Código
Audiología	AUD
Clínica del Dolor	CLID
Unidad de Vigilancia Epidemiológica	EPI
Medicina Preventiva	MP
Clínica de Heridas y Estomas	CLHE
Farmacia	FAR
Nutrición	NUT
Psicología	PSI
Terapia de Lenguaje	TERL
Clínica Cuidados Paliativos	CP
Cardiología	CAR
Hemodinamia	HEMO
Gastroenterología	GAS
Hematología	HEMA
Reumatología	REU
Psiquiatría	PSQ

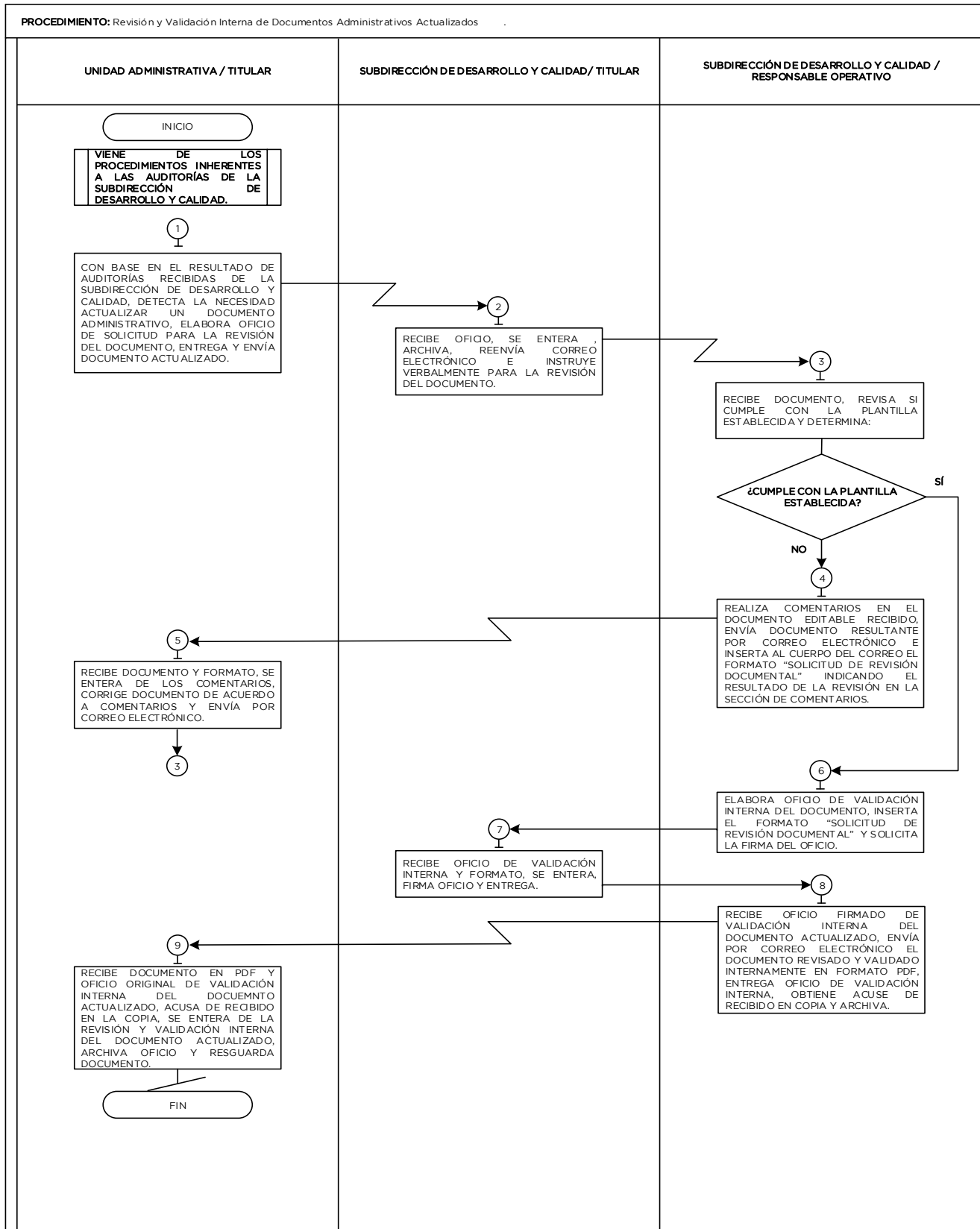
UNIDADES ADMINISTRATIVAS	Código
Medicina Interna	MIN
Genética	GEN
Endocrinología	ENDO
Rehabilitación	REH
Infectología	INF
Hospitalización Medicina Interna	HMI
Clínica de Enfermedad Renal Crónica	CERC
Unidad de Cuidados Intensivos Adultos	UCIA
Hospitalización Pediatría	HP
Admisión Continua	AC
Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales	UCIN
Unidad de Terapia Intermedia Neonatal	UTIN
Unidad de Terapia Intensiva Pediátrica	UTIP
Crecimiento y Desarrollo	CRED
Unidad de Quemados	UNIQ
Anestesiología	ANE
Cirugía General	CIR
Ginecología y Obstetricia	GIN
Oftalmología	OFT
Neurocirugía	NEU
Maxilofacial	MAX
Otorrinolaringología	OTO
Traumatología y Ortopedia	TRAO
Urología	URO
Endoscopia	END
Hospitalización Ginecobstetricia	HG
Hospitalización Cirugía General	HCIR
Equipo de Terapia de Infusión	ETI
Clínica de Lactancia Materna	CLLM
Anatomía Patológica	AP
Banco de Sangre	BANS
Electrocardiogramas	ELEC
Endoscopias	END
Imagenología	IMA
Medicina Nuclear	MN
Inhalo terapia	INH
Neurofisiología	NEU
Clínica del Sueño	CLIS
Optometría	OPT
Central de Esterilización y Equipos	CEYE

DESARROLLO:

PROCEDIMIENTO: Revisión y validación interna de documentos administrativos actualizados.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Unidad Administrativa / Titular	<p>Viene de los procedimientos inherentes a las auditorías de la Subdirección de Desarrollo y Calidad.</p> <p>Con base en el resultado de auditorías recibidas de la Subdirección de Desarrollo y Calidad, detecta la necesidad de actualizar un documento administrativo, elabora oficio de solicitud para la revisión del documento en original y copia, entrega a la persona titular de la Subdirección de Desarrollo y Calidad, obtiene acuse de recibido en la copia y archiva. Envía documento actualizado por correo electrónico.</p>
2	Subdirección de Desarrollo y Calidad/ Titular	<p>Recibe oficio de solicitud en original y acusa de recibido en la copia, se entera del documento recibido por correo electrónico para revisión, archiva oficio original de solicitud, reenvía correo electrónico e instruye verbalmente a la persona responsable operativa de la Subdirección de Desarrollo y Calidad para la revisión del documento.</p>
3	Subdirección de Desarrollo y Calidad / Responsable operativa	<p>Recibe documento vía correo electrónico, revisa si cumple con la plantilla establecida y determina:</p> <p>¿Cumple con la plantilla establecida?</p>
4	Subdirección de Desarrollo y Calidad / Responsable operativa	<p>No cumple con la plantilla establecida.</p> <p>Realiza comentarios en el documento editable recibido, envía documento resultante a la persona titular de la Unidad Administrativa responsable por correo electrónico e inserta al cuerpo del correo el formato Solicitud de Revisión Documental FOR-SDC-003 indicando el resultado de la revisión en la sección de comentarios.</p>
5	Unidad Administrativa / Titular	<p>Recibe documento por correo electrónico y el formato FOR-SDC-003 insertado en el cuerpo del correo, se entera de los comentarios, corrige documento de acuerdo a comentarios y envía por correo electrónico a la persona responsable operativa de la Subdirección de Desarrollo y Calidad.</p> <p>Se conecta con la actividad número 3.</p>
6	Subdirección de Desarrollo y Calidad / Responsable operativa	<p>Sí cumple con la plantilla establecida.</p> <p>Elabora oficio de validación interna del documento administrativo actualizado, inserta el formato FOR-SDC-003 indicando el resultado de la revisión en la sección de comentarios y solicita la firma del oficio a la persona titular de la Subdirección de Desarrollo y Calidad.</p>
7	Subdirección de Desarrollo y Calidad / Titular	<p>Recibe oficio de validación interna del documento administrativo actualizado y el formato FOR-SDC-003 insertado en el oficio, se entera, firma oficio y entrega a la persona responsable operativa para su entrega.</p>
8	Subdirección de Desarrollo y Calidad / Responsable operativa	<p>Recibe oficio firmado de validación interna del documento administrativo actualizado, obtiene copia para acuse, envía por correo electrónico el documento revisado y validado internamente en formato PDF, entrega oficio de validación interna a la persona titular de la Unidad Administrativa, obtiene acuse de recibido en copia y archiva.</p>
9	Unidad Administrativa / Titular	<p>Recibe documento en PDF y oficio original de validación interna del documento administrativo actualizado, acusa de recibido en la copia, se entera de la revisión y validación interna del documento actualizado, archiva oficio y resguarda documento.</p> <p style="text-align: center;">Fin del procedimiento.</p>

DIAGRAMACIÓN:



MEDICIÓN:

Indicador para medir la eficiencia en la revisión y validación interna de documentos administrativos actualizados.

$$\frac{\text{Número mensual de documentos actualizados revisados y validados internamente}}{\text{Número mensual de oficios de solicitud para la revisión y validación interna de documentos actualizados, recibidos}} \times 100 = \text{Porcentaje mensual en la revisión y validación interna de documentos actualizados}$$

REGISTRO DE EVIDENCIAS:

Los oficios de solicitud para la revisión de documentos y oficios de validación interna de documentos, quedan resguardados en Archivo físico de la Subdirección de Desarrollo y Calidad.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

Solicitud de revisión documental FOR-SDC-003

Solicitud de revisión documental FOR-SDC-003



**SOLICITUD DE REVISIÓN
DOCUMENTAL
FOR-SDC-003 VER.04 NOV 23**

1. Fecha de solicitud:		2.Oficio:		3.No. Solicitud:	
4.Nombre del documento			5.Código		6.Motivo de revisión
7.Nombre de quien solicita revisión:					
8.Unidad Administrativa:					
Historial de revisiones					
9.Fecha		10.Comentarios			

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: Solicitud de revisión documental.		
Objetivo: Llevar un control interno sobre las revisiones de cada documento recibido de las unidades administrativas.		
Distribución y Destinatario: El original se resguarda en archivo electrónico por la Subdirección de Desarrollo y Calidad y se inserta como imagen el oficio respuesta a la solicitud.		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Fecha de Solicitud	Anotar la fecha en la que se recibe el documento.
2	Oficio	Registrar el número de oficio con el cual fue solicitada la revisión.
3	No. de Solicitud	Registrar el número de solicitud, 2 dígitos para el número consecutivo y dos dígitos para el año. Ejemplo: 01 / 21
4	Nombre del documento	Registrar el (los) nombre (s) del (los) documento (s) recibido (s).
5	Código	Anotar el código del documento que le corresponde.
6	Motivo de revisión	Registrar el motivo de la revisión, por ejemplo, si la solicitud es para revisar un documento nuevo o por actualización
7	Nombre de quien solicita revisión	Registrar el nombre de la persona titular de la unidad administrativa.
8	Unidad Administrativa	Registrar el nombre de la unidad administrativa solicitante.
9	Fecha	Capturar la fecha en la que se da respuesta a la solicitud, dos dígitos para el día / dos dígitos para el mes / 4 dígitos para el año
10	Comentarios	Registrar si el documento es validado internamente o se envía con comentarios.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO Y CALIDAD	Edición:	Segunda
	Fecha:	Febrero 2024
	Código:	208C0401020300L/02
	Página:	

PROCEDIMIENTO:

Atención a quejas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de gestión.

OBJETIVO:

Mejorar la calidad de los servicios que brinda el Hospital Regional de Alta Especialidad de Zumpango para la atención oportuna de las personas usuarias, mediante la atención a quejas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de gestión.

ALCANCE:

Aplica a las personas servidoras públicas adscritas a la Subdirección de Desarrollo y Calidad responsables de atender quejas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de gestión, así como a las personas usuarias.

REFERENCIAS:

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Protección Social en Salud, Título Tercero de la Incorporación de Beneficiarios. Capítulo V. De la Tutela de los Derechos de los Beneficiarios, Artículo 55, Artículo 56, Artículo 58, Artículo 59 y Artículo 60. Nuevo Reglamento publicado en el Diario Oficial de la Federación el 5 de abril de 2004. Reformas y adiciones.

Reglamento Interior del Hospital Regional de Alta Especialidad de Zumpango, Capítulo IV de las Atribuciones Específicas de las Direcciones y de la Unidad Jurídica y de Igualdad de Género, Artículo 17, Fracción XVI. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” 26 de noviembre del 2012. Reformas y adiciones.

Lineamiento para el uso de la Herramienta Sistema Unificado de Gestión (SUG) Atención y Orientación del Usuario de los Servicios de Salud. México, 2018.

Manual General de Organización del Hospital Regional de Alta Especialidad de Zumpango, Apartado VII. Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa: 208C0401020300L Subdirección de Desarrollo y Calidad. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 22 de junio de 2022.

RESPONSABILIDADES:

La Subdirección de Desarrollo y Calidad es la unidad administrativa responsable de la atención a quejas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de gestión.

La persona titular de Dirección General deberá:

- Firmar la constancia de felicitación original.

La persona titular de la Subdirección de Desarrollo y Calidad (Persona Gestora de Calidad) deberá:

- Turnar a la persona Capturista de la Subdirección de Desarrollo y Calidad, el FURSA requisitado por la persona titular de la Unidad Administrativa involucrada, anexa a la evidencia documental de las acciones implementadas, con la indicación de que realice su registro en la plataforma <http://sistemas.cnps.gov.mx:7777/SUG/>.
- Ingresar a la plataforma web <http://sistemas.cnps.gov.mx:7777/SUG/>, identificar la actualización del FUSA y validar en sistema el cambio de estatus de acuerdo a las opciones que desglosa el sistema (capturada, investigación, resuelta, notificada y/o acciones de mejora) de la Solicitud de Atención.

La persona titular de la Unidad Administrativa involucrada deberá:

- Realizar el seguimiento correspondiente a la queja, sugerencia o solicitud de gestión recibida a través de los FUSA, así como implementar acciones de mejora y generar evidencia documental.
- Requisar el FURSA con la respuesta a la queja, sugerencia o solicitud de gestión realizada por la persona usuaria, en un lapso menor a 90 días naturales, posteriores a la recepción del mismo.
- Entregar constancia de felicitación a las personas Servidoras Públicas cuando sea registrada en el formato FUSA por la persona usuaria.

La persona Capturista de la Subdirección de Desarrollo y Calidad deberá:

- Brindar atención personalizada en el Módulo de Atención al Usuario o vía telefónica.
- Recabar formatos FUSA a través de los diferentes medios de recepción.
- Categorizar, clasificar y subclasificar las quejas, sugerencias o solicitudes de gestión, de acuerdo a los “Lineamientos del Sistema Unificado de Gestión”.
- Dar seguimiento a todas las solicitudes de atención. (quejas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de gestión).
- Elaborar y entregar las tarjetas de felicitación.
- Entregar las tarjetas de felicitación firmadas mediante oficio a la persona titular de la Unidad Administrativa responsable del servicio y de las personas servidoras públicas felicitadas.
- Mantener actualizada la base de datos en formato Excel “ Matriz de Solicitudes de Atención”.
- Archivar el formato FURSA en la carpeta correspondiente, así como la evidencia documental generada a partir de la implementación de acciones correctivas y de mejora.
- Notificar a la persona usuaria por correo electrónico o tablero SUG, sobre las acciones realizadas por las áreas de los servicios involucrados para atender su queja, sugerencia, felicitación o solicitud de gestión.

DEFINICIONES:

Categoría: Refiere a cualquiera de las siguientes opciones: queja, sugerencia, solicitud de gestión, sugerencia y/o felicitación.

Clasificación:	Refiere a cualquiera de las siguientes opciones: Atención al Usuario, Capacidad instalada, medicamentos y/o Gasto de bolsillo.
Felicitación:	Manifestación escrita o verbal, de satisfacción que experimenta un individuo como consecuencia de algún servicio o atención recibidos.
Persona Gestora de Calidad:	Profesional de la salud que promueve, asesora y da seguimiento a proyectos de mejora, implanta modelos de gestión de calidad en establecimientos de atención médica, lleva el monitoreo de indicadores de gestión, estructura, proceso y resultado, tableros de control y se apoya de las herramientas de calidad básicas y avanzadas para desarrollar una cultura de seguridad y calidad para las personas usuarias y coordina el Comité de Calidad y Seguridad del Paciente.
Medios para la recepción de Solicitudes de Atención:	Buzones, módulo de atención, vía telefónica y página web.
Servicio involucrado:	Servicio que proporciona el Hospital Regional de Alta Especialidad de Zumpango que reciba una queja, sugerencia, felicitación o solicitud de gestión, por parte de la persona usuaria.
Sistema Unificado de Gestión (SUG):	Mecanismo establecido por la Secretaría de Salud para que la persona usuaria presente una retroalimentación o describa su experiencia mediante una queja, sugerencia, felicitación o solicitud de gestión (petición), respecto de la prestación de servicios que le fueron otorgados.
Solicitud de Atención:	Queja, sugerencia, felicitación o solicitud de gestión (petición).
Solicitud de Gestión:	Comunicación que hace la persona usuaria de forma escrita o verbal, con la finalidad de resolver alguna inconformidad de tipo administrativo.
Subclasificación:	Refiere cualquiera de las siguientes opciones: Trato digno, Comunicación efectiva, Oportunidad en la Atención, Surtimiento de Insumos (incluye medicamentos), Seguridad, Equidad, Trabajo Social, Áreas administrativas (archivo, admisión, caja, etc. y/o cobros injustificados.
Sugerencia:	Propuesta o consejo, escrito o verbal, que se realice con el fin de mejorar los procesos de la unidad médica o administrativa.
Persona usuaria:	Persona que requiera y realice trámites u obtenga servicios de atención médica en el Hospital Regional de Alta Especialidad de Zumpango.
Queja:	Petición a través de la cual una persona física por su propio interés o en defensa del derecho de un tercero, solicita la intervención, en razón de impugnar la negativa a otorgar servicios médicos, o la irregularidad en su prestación.
FURSA:	Formato Unificado de Respuesta a la Solicitud de Atención.
FUSA:	Formato Unificado de Solicitud de Atención.
HRAEZ:	Hospital Regional de Alta Especialidad de Zumpango.
SUG:	Sistema Unificado de Gestión.
INSUMOS:	
	“Formato Unificado de Solicitud de Atención” (FUSA).
RESULTADOS:	
	Quejas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de gestión atendidas.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

Procedimiento inherente a la “Atención del paciente en el Hospital Regional de Alta Especialidad de Zumpango”.

POLÍTICAS:

La persona titular de la unidad administrativa que haya recibido una queja, sugerencia o solicitud de gestión deberá dar respuesta a la misma utilizando el formato FURSA en un lapso no mayor a 90 días naturales, posteriores a la recepción del oficio de notificación de la misma, remitido por la persona Gestora de Calidad.

La persona Capturista de la Subdirección de Desarrollo y Calidad verificará que las quejas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de gestión que contengan lenguaje vulgar, predilecciones político-partidistas, letra ilegible o que no corresponda a un servicio propio del Hospital, no serán procedentes, sin embargo, se deberán registrar en la plataforma web <http://sistemas.cnpss.gob.mx:7777/SUG/> y resguardar el registro.

DESARROLLO:

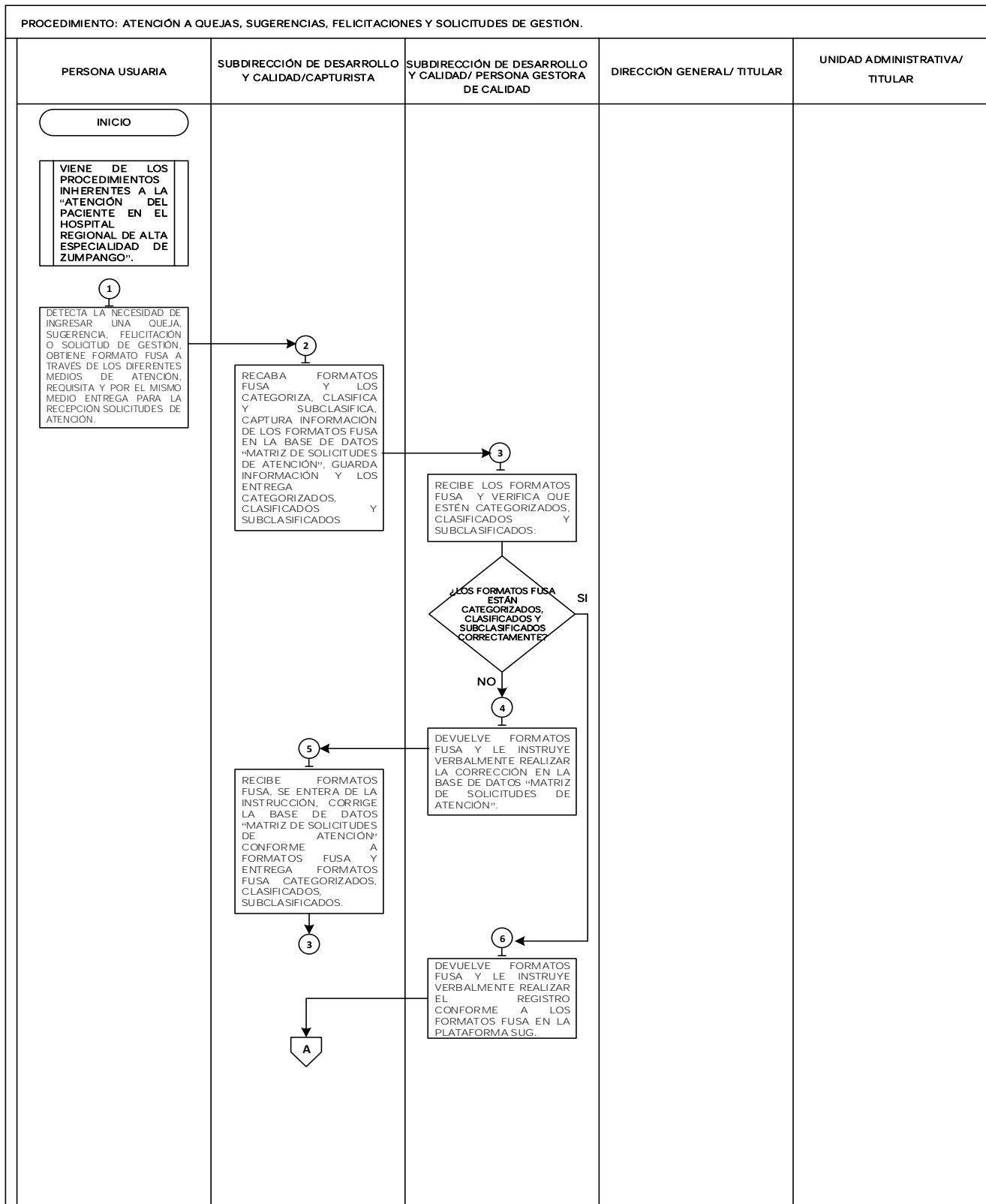
PROCEDIMIENTO: Atención a quejas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de gestión.

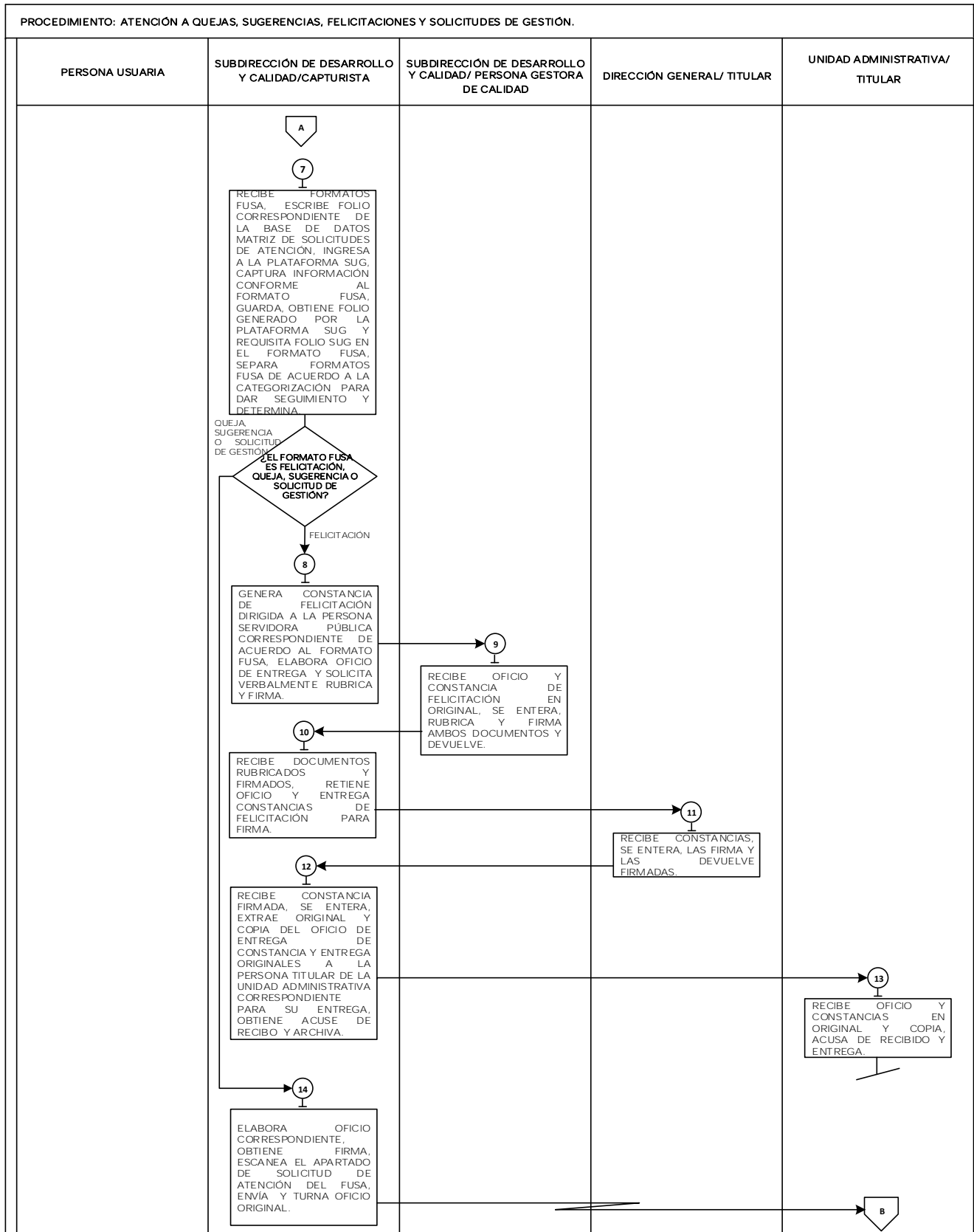
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Persona usuaria	Viene de los Procedimientos inherentes a la “Atención del paciente en el Hospital Regional de Alta Especialidad de Zumpango”. Detecta la necesidad de ingresar una Queja, sugerencia, felicitación o solicitud de gestión, obtiene el formato FUSA a través de los diferentes medios de atención, requisita y por el mismo medio, entrega para la recepción de solicitudes de atención.
2	Subdirección de Desarrollo y Calidad / Capturista	Recaba formatos FUSA de los diferentes medios de recepción, y los categoriza, clasifica y subclasifica de acuerdo a los Lineamientos para el uso de la herramienta Sistema Unificado de Gestión (SUG), captura información de los formatos FUSA en la base de datos “Matriz de Solicitudes de Atención”, guarda información y los entrega categorizados, clasificados y subclasificados a la persona Gestora de Calidad.
3	Subdirección de Desarrollo y Calidad/ Persona Gestora de Calidad	Recibe los formatos FUSA categorizados, clasificados y subclasificados y verifica que estén categorizados, clasificados y subclasificados: ¿Los formatos FUSA están categorizados, clasificados y subclasificados correctamente?
4	Subdirección de Desarrollo y Calidad/ Persona Gestora de Calidad	Los formatos FUSA no están categorizados, clasificados y subclasificados correctamente. Devuelve formatos FUSA a la persona capturista de la Subdirección de Desarrollo y Calidad (SDC) y le instruye verbalmente realizar la corrección en la base de datos “Matriz de Solicitudes de Atención”.
5	Subdirección de Desarrollo y Calidad /Capturista	Recibe formatos FUSA, se entera de la instrucción, corrige la base de datos “Matriz de Solicitudes de Atención” conforme a formatos FUSA y entrega a la Persona Gestora de Calidad formatos FUSA categorizados, clasificados, subclasificados. Se conecta con la actividad número 3.

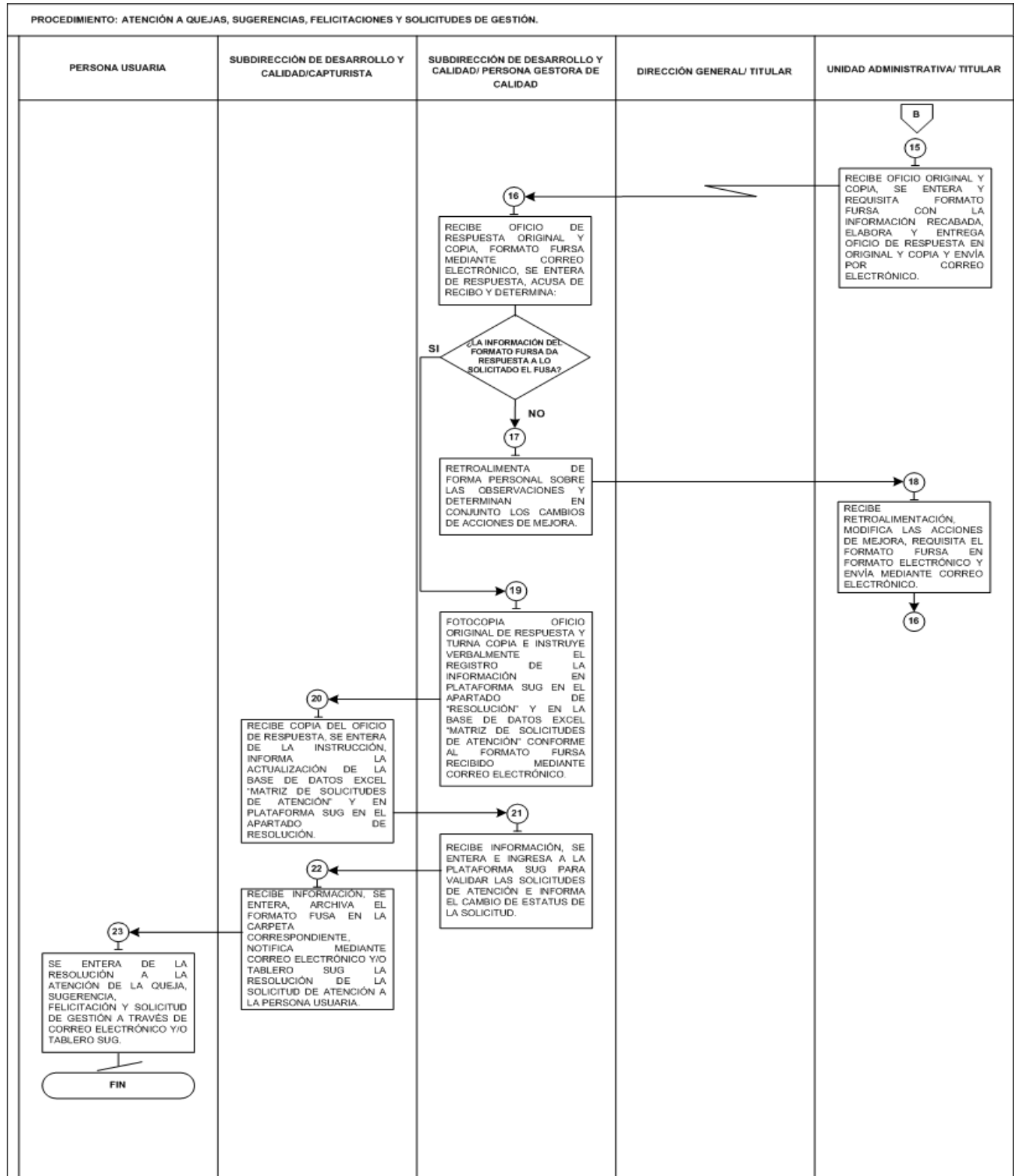
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
6	Subdirección de Desarrollo y Calidad/ Persona Gestora de Calidad	<p>Los formatos FUSA sí están categorizados, clasificados y subclasificados correctamente.</p> <p>Devuelve formatos FUSA a la persona capturista de la SDC y le instruye verbalmente realizar el registro conforme a los formatos FUSA en la plataforma SUG.</p>
7	Subdirección de Desarrollo y Calidad/ Capturista	<p>Recibe formatos FUSA, se entera de la instrucción, registra folio correspondiente de la base de datos Matriz de Solicitudes de Atención en la parte superior derecha del formato FUSA, ingresa a la plataforma SUG, captura información conforme al formato FUSA, guarda, obtiene folio generado por la plataforma SUG y requisita folio SUG en el formato FUSA, separa formatos FUSA de acuerdo a la categorización para dar seguimiento y determina:</p> <p>¿El formato FUSA es felicitación, queja, sugerencia o solicitud de gestión?</p>
8	Subdirección de Desarrollo y Calidad/ Capturista	<p>El formato FUSA es felicitación.</p> <p>Genera constancia de felicitación dirigida a la persona servidora pública correspondiente de acuerdo al formato FUSA, elabora oficio de entrega y solicita verbalmente a la persona Gestora de Calidad rubrica y firma.</p>
9	Subdirección de Desarrollo y Calidad/ Persona Gestora de Calidad	<p>Recibe oficio y constancia de felicitación en original, se entera, rubrica y firma ambos documentos y devuelve a la persona capturista de la SDC.</p>
10	Subdirección de Desarrollo y Calidad/ Capturista	<p>Recibe documentos rubricados y firmados, retiene oficio y entrega constancias de felicitación a la persona titular de la Dirección General para firma.</p>
11	Dirección General/ Titular	<p>Recibe constancias, se entera, las firma y las devuelve firmadas a la persona capturista de la SDC.</p>
12	Subdirección de Desarrollo y Calidad/ Capturista	<p>Recibe constancia firmada, se entera, extrae original y copia del oficio, y entrega originales a la persona titular de la unidad administrativa correspondiente para su entrega, obtiene acuse de recibido y archiva.</p>
13	Unidad Administrativa/ Titular	<p>Recibe oficio y constancias en original y copia, acusa de recibido, se entera y entrega la constancia de felicitación a la persona servidora pública correspondiente. Archiva oficio original.</p>
14	Subdirección de Desarrollo y Calidad/ Capturista	<p>Viene de la actividad número 7.</p> <p>El formato FUSA es queja, sugerencia o solicitud de gestión.</p> <p>Elabora oficio en el que se informa la queja, sugerencia o solicitud de gestión conforme al formato FUSA, dirigido a la persona titular de la unidad administrativa correspondiente, obtiene firma de la persona Gestora de Calidad, escanea el apartado de Solicitud de Atención del FUSA, envía apartado de Solicitud de Atención del formato FUSA, formato FURSA con instructivo de llenado, mediante correo electrónico con copia a la persona Gestora de Calidad y turna oficio original a la persona titular de la unidad administrativa y recaba acuses de recibido, archiva acuse de recibido del oficio en que se informa si es queja, sugerencia o solicitud de gestión.</p>

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
15	Unidad Administrativa/ Titular	Recibe oficio original y copia; así como el apartado del formato FUSA, formato FURSA con instructivo de llenado, mediante correo electrónico, se entera acusa de recibido y devuelve, requisita formato FURSA con la información recabada, elabora y entrega oficio de respuesta en original y copia, dirigido a la persona Gestora de Calidad y envía por correo electrónico con copia a la persona capturista de la SDC el formato FURSA. Archiva acuse de recibido del oficio de respuesta previa recepción.
16	Subdirección de Desarrollo y Calidad/ Persona Gestora de Calidad	Recibe oficio de respuesta original y copia, formato FURSA, mediante correo electrónico, se entera de respuesta al formato FUSA, acusa de recibido, devuelve y determina: ¿La información del formato FURSA da respuesta a lo solicitado en el FUSA?
17	Subdirección de Desarrollo y Calidad/ Persona Gestora de Calidad	La información del formato FURSA no da respuesta a lo solicitado en el FUSA. Retroalimenta de forma personal a la persona titular de la unidad administrativa sobre las observaciones y determinan en conjunto los cambios de acciones de mejora.
18	Unidad Administrativa/ Titular	Recibe retroalimentación, modifica las acciones de mejora, requisita el formato FURSA en formato electrónico y envía mediante correo electrónico a la persona Gestora de Calidad con copia a la persona Capturista de la SDC. Se conecta con la actividad número 16.
19	Subdirección de Desarrollo y Calidad/ Persona Gestora de Calidad	La información del formato FURSA sí da respuesta a lo solicitado en el FUSA. Fotocopia oficio original de respuesta y turna copia a la persona Capturista la SDC e instruye verbalmente el registro de la información en plataforma SUG en el apartado de "resolución" y en la base de datos Excel "Matriz de Solicitudes de Atención" conforme al formato FURSA recibido, mediante correo electrónico.
20	Subdirección de Desarrollo y Calidad/ Capturista	Recibe copia del oficio de respuesta, se entera de la instrucción, informa verbalmente a la persona Gestora de Calidad de la actualización de la base de datos Excel "Matriz de Solicitudes de Atención" y en plataforma SUG en el apartado de resolución.
21	Subdirección de Desarrollo y Calidad/ Persona Gestora Calidad	Recibe información, se entera de la actualización e ingresa a la plataforma SUG para validar las Solicitudes de Atención e informa verbalmente a la persona Capturista de la SDC el cambio de estatus de la Solicitud.
22	Subdirección de Desarrollo y Calidad/ Capturista	Recibe información, se entera del cambio de estatus de las Solicitudes de Atención en plataforma SUG, archiva el formato FUSA en la carpeta correspondiente, notifica mediante correo electrónico y/o Tablero SUG la resolución de la Solicitud de Atención a la persona usuaria.
23	Persona usuaria	Se entera de la resolución a la atención de la queja, sugerencia, felicitación y solicitud de gestión a través de correo electrónico y/o tablero SUG. Fin del procedimiento.

DIAGRAMACIÓN:







MEDICIÓN:

Indicador para medir la eficiencia en la atención a quejas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de gestión.

Número mensual de quejas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de gestión atendidas.

Número mensual de quejas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de gestión recibidas.

X100 = Porcentaje mensual de quejas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de gestión atendidas.

REGISTROS DE EVIDENCIAS:

El seguimiento a las solicitudes de atención a quejas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de gestión queda registrado en la base de datos Excel “Matriz de Solicitudes de Atención”

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:




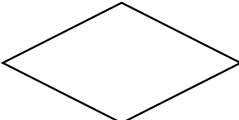
Los siguientes formatos se encuentran disponibles en <http://sistemas.cnpss.gob.mx:7777/SUG/pages/unsecure/login.xhtml>

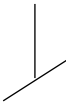
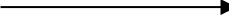
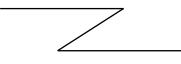


Formato Unificado de Solicitud de Atención (FUSA).

Formato Unificado de Respuesta a la Solicitud de Atención (FURSA).

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO Y CALIDAD	Edición:	Segunda
	Fecha:	Febrero 2024
	Código:	208C0401020300L
	Página:	VII

SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	REPRESENTA
Inicio o final del procedimiento 	Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
Conector de hoja en un mismo procedimiento 	Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.
Operación 	Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.
Decisión 	Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.

SÍMBOLO	REPRESENTA
<p>Fuera de flujo</p> 	<p>Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.</p>
<p>Línea continua</p> 	<p>Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.</p>
<p>Línea de comunicación</p> 	<p>Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, fax, modem, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continua.</p>
<p>Conector de Operación</p> 	<p>Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación dentro del mismo procedimiento. Se anota dentro del símbolo un número en secuencia, concatenándose con las operaciones que le anteceden y siguen.</p>
<p>Conector de procedimientos</p> 	<p>Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo, el nombre del proceso del cual se deriva o hacia dónde va.</p>

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO Y CALIDAD	Edición: Segunda
	Fecha: Febrero 2024
	Código: 208C0401020300L
	Página: VIII

REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición, agosto 2014, elaboración del Manual de Procedimientos de Subdirección de Desarrollo y Calidad.

Segunda edición, febrero 2024, actualización del Manual de Procedimientos de Subdirección de Desarrollo y Calidad.

Deja sin efectos al Manual de Procedimientos de la Subdirección de Desarrollo y Calidad validado el 19 de agosto de 2014.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO Y CALIDAD	Edición: Segunda
	Fecha: Febrero 2024
	Código: 208C0401020300L
	Página: IX

DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos se encuentra en poder de la Subdirección de Desarrollo y Calidad.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

1.- Subdirección de Desarrollo y Calidad.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO Y CALIDAD	Edición: Segunda
	Fecha: Febrero 2024
	Código: 208C0401020300L
	Página: X

VALIDACIÓN

Dra. Abigail Trujillo Neri
Directora General
Rúbrica.

Dra. Alma Edit Severiano Sánchez
Directora Técnica Operativa
Rúbrica.

Mtra. María del Rosario González Grimaldo
Subdirectora de Desarrollo y Calidad
Rúbrica.