



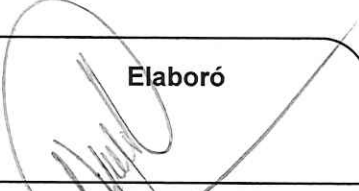


DIRECCIÓN Y/O SUBDIRECCIÓN DE REGULACIÓN Y FOMENTO SANITARIO

COORDINACION JURIDICA DE REGULACIÓN Y FOMENTO SANITARIO

PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR DENUNCIA O QUEJA EN CONTRA DE SERVIDORES PÚBLICOS DE LA DIRECCIÓN Y/O SUBDIRECCIÓN DE REGULACIÓN Y FOMENTO SANITARIO Y DE LAS JURISDICCIONES SANITARIAS.

Código CODIGO:DRFS-CJ-POI-PRDYQ	Versión 01	Fecha Edición 22/02/2024	Vigencia 22/02/2026
---	----------------------	------------------------------------	-------------------------------

PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR DENUNCIA O QUEJA EN CONTRA DE SERVIDORES PÚBLICOS DE LA DIRECCIÓN Y/O SUBDIRECCIÓN DE REGULACIÓN Y FOMENTO SANITARIO Y DE LAS JURISDICCIONES SANITARIAS.

 <p>Elaboró</p>	 <p>Revisó</p>	 <p>Aprobó</p>
Lic. Verónica Yasmín López Gallegos Responsable del Área Jurídica de Regulación y Fomento Sanitario	Dra. Ma. Eugenia Sánchez Nieto Directora y Subdirectora de Regulación y Fomento Sanitario de la SS y de los SSCZ	Dra. Ma. Eugenia Sánchez Nieto Directora y Subdirectora de Regulación y Fomento Sanitario de la SS y de los SSCZ

DIRECCIÓN Y/O SUBDIRECCIÓN DE REGULACIÓN Y FOMENTO SANITARIO			
COORDINACIÓN JURIDICA DE REGULACIÓN Y FOMENTO SANITARIO			
PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR DENUNCIA O QUEJA EN CONTRA DE SERVIDORES PÚBLICOS DE LA DIRECCIÓN Y/O SUBDIRECCIÓN DE REGULACIÓN Y FOMENTO SANITARIO Y DE LAS JURISDICCIONES SANITARIAS.			
Código CODIGO:DRFS-CJ-POI-PRDYQ	Versión 01	Fecha Edición 22/02/2024	Vigencia 22/02/2026

1. Objetivo.

Establecer los principios, criterios y la metodología a seguir para la recepción y canalización ante la instancia competente, de denuncias o quejas relacionadas con presuntas irregularidades y/o hechos de corrupción, cometidos por Servidores Públicos de la Dirección y/o Subdirección de Regulación y Fomento Sanitario y de las 8 Jurisdicciones Sanitarias.

Las denuncias o quejas pueden ser presentadas por personas externas a la Dependencias o por los propios Servidores Públicos.

2. Alcance.

Este procedimiento aplica de forma obligatoria en la Dirección y/o Subdirección de Regulación y Fomento Sanitario y en las Jurisdicciones Sanitarias.

3. Responsabilidades.

3.1 Dirección y/o Subdirección de Regulación y Fomento Sanitario.

- Autorizar el presente procedimiento.
- Designar al funcionario que, en oficina central, recibirá las denuncias o quejas en contra de Servidores Públicos y las canalizará a las instancias competentes.

3.2. Coordinador de Regulación y Fomento Sanitario de las Jurisdicciones Sanitarias.

- Designar al enlace de la ENBG en la Jurisdicción Sanitaria.
- Verificar el debido y oportuno cumplimiento del presente procedimiento, en la Coordinación a su cargo.

3.2. Responsable del área de vinculación en oficina central.

- Atender a la persona que desea presentar la denuncia y/o queja, relacionada con presuntas irregularidades y/o actos de corrupción de los Servidores Públicos de la Dirección y/o Subdirección de Regulación y Fomento Sanitario.

Lo anterior en coordinación con el área Jurídica de Regulación y Fomento Sanitario, a fin de que proporcione asesoría en cuanto a las circunstancias de tiempo, modo y lugar.



DIRECCIÓN Y/O SUBDIRECCIÓN DE REGULACIÓN Y FOMENTO SANITARIO

COORDINACIÓN JURIDICA DE REGULACIÓN Y FOMENTO SANITARIO

PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR DENUNCIA O QUEJA EN CONTRA DE SERVIDORES PÚBLICOS DE LA DIRECCIÓN Y/O SUBDIRECCIÓN DE REGULACIÓN Y FOMENTO SANITARIO Y DE LAS JURISDICCIONES SANITARIAS.

Código CODIGO:DRFS-CJ-POI-PRDYQ	Versión 01	Fecha Edición 22/02/2024	Vigencia 22/02/2026
------------------------------------	---------------	-----------------------------	------------------------

- Crear un ambiente de confianza con las personas usuarias, a fin de que presenten la denuncia y/o queja.
- Brindar información completa, oportuna y veraz a quienes deseen presentar una denuncia y/o queja.
- Facilitar a las personas que deseen presentar una denuncia y/o queja, un equipo de cómputo, así como la asesoría necesaria para ingresar la denuncia y/o queja directamente en la página web <https://quejanet.tramitescoahuila.gob.mx/sidqcs/>. En este caso deberá llenar el formato de denuncias y/o quejas (anexo 1).
- Recabar información relativa a la denuncia o queja, así como sus datos personales y de contacto, en el formato de denuncias y/o quejas (anexo 1), cuando las personas no deseen presentar la denuncia y/o queja en el sistema QUEJANET.
- Informar a la persona Titular de la Dirección y/o Subdirección de Regulación y Fomento Sanitario, de las denuncias o quejas recibidas, en oficina central y en las Jurisdicciones Sanitarias, con copia a la persona Responsable de la ENBG.
- Canalizar, mediante oficio, al OIT de la Secretaría de Salud de Coahuila de Zaragoza y/o a la Dirección Jurídica de Secretaría de Salud de Coahuila de Zaragoza y/o a SEFIRC, de acuerdo a sus respectivas competencias y atribuciones, las quejas recibidas en oficina central y las recibidas de las Jurisdicciones Sanitarias y darle el seguimiento correspondiente.
- Implementar las acciones de sensibilización y/o prevención que estime adecuadas, con independencia de las actuaciones realizadas por el OIT y/o de la Dirección Jurídica y/o SEFIRC.

3.3. Enlace de la ENBG en las Jurisdicciones Sanitarias.

- Atender a la persona que desea presentar la denuncia y/o queja, relacionada con presuntas irregularidades y/o actos de corrupción de los Servidores Públicos de la Coordinación de Regulación y Fomento Sanitario de la Jurisdicciones Sanitaria respectiva.
Lo anterior en coordinación con el área Jurídica de la Coordinación de Regulación y Fomento Sanitario, a fin de que proporcione asesoría en cuanto a las circunstancias de tiempo, modo y lugar.
- Crear un ambiente de confianza con las personas usuarias, a fin de que presenten la denuncia y/o queja.
- Brindar información completa, oportuna y veraz a quienes deseen presentar una denuncia y/o queja.



DIRECCIÓN Y/O SUBDIRECCIÓN DE REGULACIÓN Y FOMENTO SANITARIO

COORDINACION JURIDICA DE REGULACIÓN Y FOMENTO SANITARIO

PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR DENUNCIA O QUEJA EN CONTRA DE SERVIDORES PÚBLICOS DE LA DIRECCIÓN Y/O SUBDIRECCIÓN DE REGULACIÓN Y FOMENTO SANITARIO Y DE LAS JURISDICCIONES SANITARIAS.

Código CODIGO:DRFS-CJ-POI-PRDYQ	Versión 01	Fecha Edición 22/02/2024	Vigencia 22/02/2026
------------------------------------	---------------	-----------------------------	------------------------

- Facilitar a las personas que deseen presentar una denuncia y/o queja, un equipo de cómputo, así como la asesoría necesaria para ingresar la denuncia y/o queja directamente en la página web <https://quejanet.tramitescoahuila.gob.mx/sidqcs/>. En este caso deberá llenar el formato de denuncias y/o quejas (anexo 1).
- Recabar información relativa a la denuncia o queja, así como sus datos personales y de contacto, en el formato de denuncias y/o quejas (anexo 1), cuando las personas no deseen presentar la denuncia y/o queja en el sistema QUEJANET.
- Informar al Coordinador de Regulación y Fomento Sanitario de la denuncia y/o queja presentada.
- Remitir, mediante oficio (escrito libre), a la persona Titular de la Dirección y/o Subdirección de Regulación y Fomento Sanitario, las denuncias y/o quejas recibidas en la Jurisdicción Sanitaria, con copia al área de vinculación. Debiendo adjuntar el formato de denuncias y/o quejas con sus anexos (anexo 1).

4. Documentos de Referencia.

4.1 Lineamientos para la implementación de las actividades establecidas en el programa de trabajo y el anexo 2 del convenio específico en materia de transferencia de recursos 2024.

5. Terminología y definiciones.

5.1. Jurisdicciones Sanitarias. Unidad administrativa del Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Estatal denominado “Servicios de Salud de Coahuila de Zaragoza”.

5.2. ENBG. Estrategia Nacional de Buen Gobierno en el Sistema Federal Sanitario.

5.3 OIC. Órgano Interno de Control de la Secretaría de Salud de Coahuila de Zaragoza.

5.4 Dirección Jurídica. La Dirección de Asuntos Jurídicos de la Secretaría de Salud de Coahuila de Zaragoza.

5.5 SEFIRC. Secretaría de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado de Coahuila de Zaragoza.



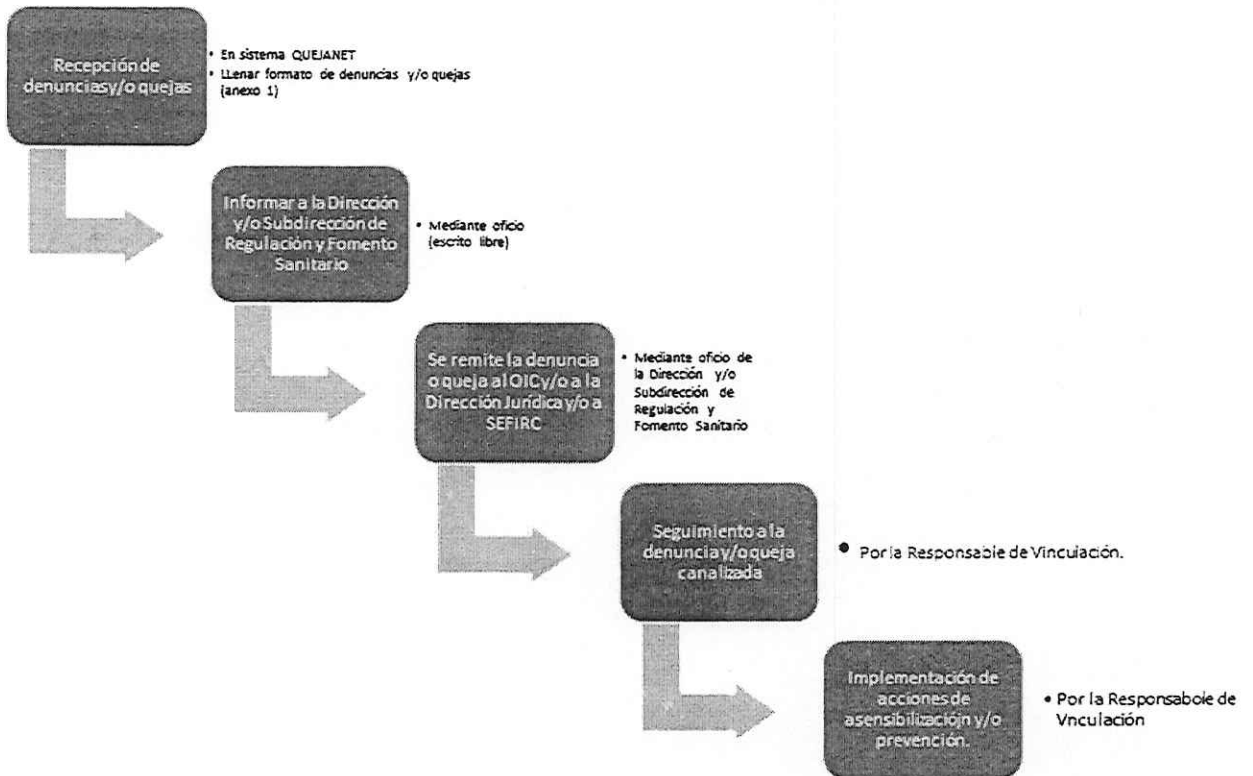
DIRECCIÓN Y/O SUBDIRECCIÓN DE REGULACIÓN Y FOMENTO SANITARIO

COORDINACIÓN JURIDICA DE REGULACIÓN Y FOMENTO SANITARIO

PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR DENUNCIA O QUEJA EN CONTRA DE SERVIDORES PÚBLICOS DE LA DIRECCIÓN Y/O SUBDIRECCIÓN DE REGULACIÓN Y FOMENTO SANITARIO Y DE LAS JURISDICCIONES SANITARIAS.

Código CODIGO:DRFS-CJ-POI-PRDYQ	Versión 01	Fecha Edición 22/02/2024	Vigencia 22/02/2026
------------------------------------	---------------	-----------------------------	------------------------

DIAGRAMA DE FLUJO





DIRECCIÓN Y/O SUBDIRECCIÓN DE REGULACIÓN Y FOMENTO SANITARIO

COORDINACIÓN JURIDICA DE REGULACIÓN Y FOMENTO SANITARIO

PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR DENUNCIA O QUEJA EN CONTRA DE SERVIDORES PÚBLICOS DE LA DIRECCIÓN Y/O SUBDIRECCIÓN DE REGULACIÓN Y FOMENTO SANITARIO Y DE LAS JURISDICIONES SANITARIAS.

Código CODIGO:DRFS-CJ-POI-PRDYQ	Versión 01	Fecha Edición 22/02/2024	Vigencia 22/02/2026
---	----------------------	------------------------------------	-------------------------------

ANEXO 1.

**Formato de denuncias o quejas
Dirección y/o Subdirección de Regulación y Fomento Sanitario**

INFORMACIÓN GENERAL

NO. FOLIO _____	FECHA _____
DATOS PERSONALES DE USUARIO: NOMBRE: _____ TEL.: _____ CORREO: _____ DOMICILIO PARTICULAR: _____	RESPONSABLE DE ATENCIÓN: NOMBRE: _____ CARGO _____
NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO: _____	JURISDICCION SANITARIA NO. _____
DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO: _____ _____	OFICINA CENTRAL <input type="checkbox"/>

INFORMACIÓN DETALLADA DE LA DENUNCIA O QUEJA (CIRCUNSTANCIAS DE MODO, TIEMPO Y LUGAR)

DESCRIPCIÓN: (Señalar hechos detallados con testigos, u otros elementos que ayuden a acreditar lo narrado).

PRUEBAS

DATOS PERSONALES DEL TESTIGO (S): NOMBRE: _____ TEL.: _____ CORREO: _____ DOMICILIO: _____ NOMBRE: _____ TEL.: _____ CORREO: _____ DOMICILIO: _____	OTROS TIPOS DE PRUEBA (S): Describirlas y anexarlas: _____ _____ _____ _____ _____ _____
--	--

Nota importante: En caso de requerir mayor número de hojas para plasmar la información, cada una deberá numerarse y adjuntarse al presente formato.

Nombre y firma del Usuario

Nombre y firma del Responsable de la Atención