



COEPRISS

COMISIÓN ESTATAL PARA LA PROTECCIÓN
CONTRA RIESGOS SANITARIOS DE SINALOA



**PROCESO OPERATIVO INTERNO
DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES
COEPRISS-POI-08.**

Procedimiento: Atención de Quejas, Sugerencias y Felicidades		
Unidad responsable: Sistema de Gestión de Calidad	Macroproceso: COEPRISS	
Proceso Sustantivo: N/A	Subproceso: N/A	
Fecha de vigencia Julio 2028	Código COEPRISS-POI-08:	Versión 01

1. PROPÓSITO.

Dar seguimiento a las quejas, sugerencias y felicitaciones mediante los formatos establecidos que funcionan para medir los tiempos de respuesta y satisfacción del usuario en los trámites y servicios que brinda la Comisión Estatal para la Protección contra Riesgos Sanitarios de Sinaloa.

2. ALCANCE.

Este procedimiento va dirigido a todo el personal de **COEPRISS** que participe en la atención de quejas, sugerencias y felicitaciones.

En él participa el responsable del **SGC**, así como los jefes de las áreas de **COEPRISS**, la Alta Dirección (AD), Secretaría Técnica (ST), Coordinación Administrativa (CA), Centro Integral de Servicios (CIS), Archivo (ARCH), Fomento Sanitario (FS), Regulación E Insumos para la Salud (REIS), Evidencia y Manejo de Riesgo (EMR), Operación Sanitaria (OS), Autorización Sanitaria (AS) y Coordinación Jurídica Consultiva (CJC).

Este procedimiento inicia cuando el responsable del **SGC** identifica si el documento recibido es queja, sugerencia o felicitación y finaliza cuando se le da atención a lo plasmado en el formato por el usuario.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

- 3.1. En caso de que la Queja o Sugerencia sea dirigida al incumplimiento de un proceso de la comisión, esta pasará al proceso **COEPRISS-POI-06. Acciones correctivas y de mejora.**
- 3.2. En caso de implementar cambios de acuerdo con las quejas y/o sugerencias, deberá presentarse una propuesta de estos a la alta dirección y a la Secretaría Técnica.
- 3.3. Todas las quejas, sugerencias y/o felicitaciones serán recibidas a través del buzón instalado en el Centro Integral de Servicios.
- 3.4. Una queja, sugerencia o felicitación no procede cuando se encuentre fuera del alcance de la comisión.

3.5. RESPONSABILIDAD DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- 3.5.1. Todos los días martes y viernes se abrirá el buzón de Quejas, Sugerencias y Felicidades, el cual se asignará como responsables al Sistema de Gestión de Calidad y deberán estar presentes el

Procedimiento: Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones		
Unidad responsable: Sistema de Gestión de Calidad	Macroproceso: COEPRISS	
Proceso Sustantivo: N/A	Subproceso: N/A	
Fecha de vigencia Julio 2028	Código COEPRISS-POI-08,	Versión 01

responsable del Centro Integral de Servicios y el encargado(a) de la secretaría técnica.

3.5.2. Las felicitaciones se canalizarán a la Secretaría Técnica cada 3 meses a fin de que esta comunique al servidor público la felicitación mediante oficio o correo electrónico.

3.5.3. Elaborar el análisis de las quejas o sugerencias recibidas.

3.5.4. Elaborar y enviar el reporte mensual de las quejas y sugerencias recibidas y turnarlas a la Secretaría Técnica.

3.6. RESPONSABILIDADES DE LA SECRETARÍA TÉCNICA.

3.6.1. Elaborar y enviar el correo u oficio de felicitaciones de acuerdo con los resultados obtenidos durante los últimos 3 meses.

3.6.2. Revisar en concordancia con el Comisionado Estatal el reporte de las quejas y sugerencias recibidas.

3.7. RESPONSABILIDADES DEL COMISIONADO ESTATAL.

3.7.1. Tomar decisiones con base en los resultados obtenidos para mejorar la calidad en los servicios si así se requiere.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Nombre	Código
Código de Conducta de la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios.	
Código de Conducta de la Secretaría de Salud del Estado de Sinaloa. (Publicado el 8 de octubre de 2021).	
Código de Ética de la Secretaría de Salud del Estado de Sinaloa.	
Reglamento Interior.	COEPRISS-POE-23-10-2013-128

5. REGISTROS.

Procedimiento: Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones		
Unidad responsable: Sistema de Gestión de Calidad	Macroproceso: COEPRISS	
Proceso Sustantivo: N/A	Subproceso: N/A	
Fecha de vigencia Julio 2028	Código COEPRISS-POI-08.	Versión 01

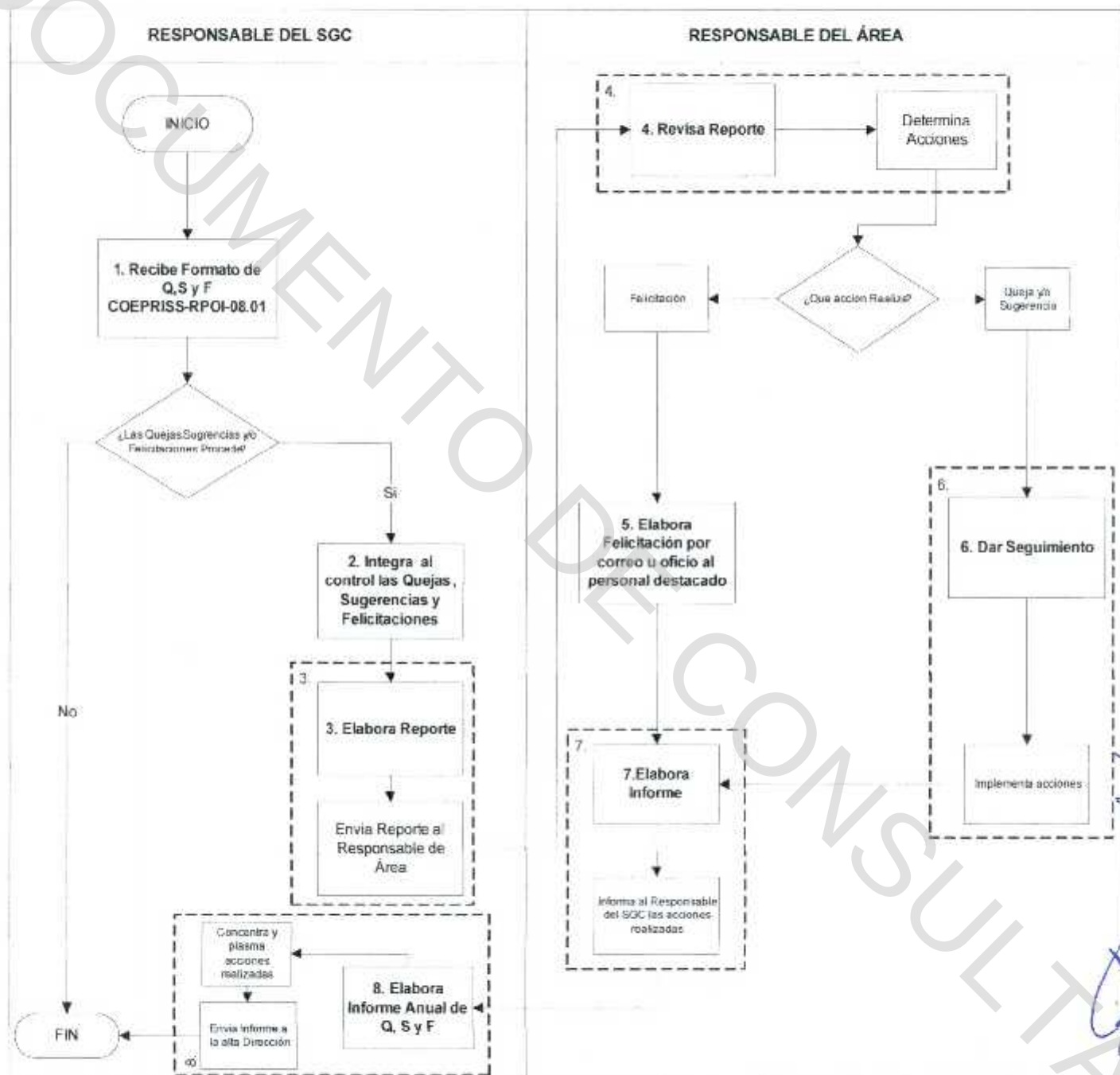
Registro	Código
Formato de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.	COEPRISS-RPOI-08.01
Control de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones	COEPRISS-RPOI-08.02
Reporte de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones	COEPRISS-RPOI-08.03

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

USUARIO	Persona física o moral que solicita un trámite o servicio a la COEPRISS en el ámbito de su competencia.
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Percepción del usuario sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas Nota 1: Las quejas de los usuarios son un indicador habitual de una baja satisfacción del usuario, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción por su parte. Nota 2: Incluso cuando los requisitos del usuario se han acordado con él mismo y han sido cumplidos, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del usuario.
EXPRESIÓN DE INSATISFACCIÓN	Cualquier manifestación de un usuario a COEPRISS , bien en forma de Sugerencia, Queja, Felicitación, etc., de cara a su contabilización se diferenciará entre Justificadas o Procedentes: "Aquellas que a juicio del responsable del CIS estén relacionadas con una prestación deficiente o mejorable en relación al servicio prestado" y No Justificadas o Improcedentes.
SUGERENCIA	Manifestación verbal o escrita del usuario de la COEPRISS , recomendando una mejora en alguno de los aspectos relativos a la percepción de calidad que tiene sobre nuestros servicios prestados.
QUEJA	Manifestación verbal o escrita del usuario a la COEPRISS , recogiendo su insatisfacción por la forma poco adecuada de algún aspecto relativo a la calidad del servicio prestado.
FELICITACIÓN	Manifestación verbal o escrita del usuario a la COEPRISS , de reconocimiento y agradecimiento de parte del usuario dirigido al personal o a la institución que ha proporcionado un servicio excepcionalmente satisfactorio para el usuario.
RSGC	Responsable del Sistema de Gestión de Calidad.

Procedimiento: Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones		
Unidad responsable: Sistema de Gestión de Calidad	Macroproceso: COEPRISS	
Proceso Sustantivo: N/A	Subproceso: N/A	
Fecha de vigencia Julio 2028	Código COEPRISS-POI-08.	Versión 01

7. DIAGRAMA DE FLUJO.



Procedimiento:		
Atención de Quejas, Sugerencias y Felicidades		
Unidad responsable:	Macroproceso:	
Sistema de Gestión de Calidad	COEPRISS	
Proceso Sustantivo:	Subproceso:	
N/A	N/A	
Fecha de vigencia	Código	Versión
Julio 2028	COEPRISS-POI-08.	01

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Responsable	Actividad	Tareas	Registro
Responsable del Sistema de Gestión de Calidad.	1. Recibe Formatos de Quejas, Sugerencias y Felicidades (Q, S y F).	1.1. 1. Recibe los formatos de quejas, sugerencias y felicidades. ¿las quejas, sugerencias y/o felicitaciones proceden? Sí: Pasa a la actividad 2. No: Finaliza el proceso (ver política de operación 3.4).	COEPRISS-RPOI-08.01. Quejas, Sugerencias o Felicidades.
	2. Integra las quejas, sugerencias y felicitaciones al control.	2.1. Plasma en el control de Quejas, Sugerencias y Felicidades la cual contiene los siguientes elementos: • Número de Documento. • Tipo de Documento. • Fecha de Ingreso. • Área a la que se detecta • Descripción de las quejas, sugerencias y/o felicitaciones. • Fecha de envío al área para su atención. • Fecha de atención. • Tratamiento. • Estado.	COEPRISS-RPOI-08.02. Control de quejas, sugerencias o felicitaciones.
	3. Elabora Reporte.	3.1. Elabora el reporte de acuerdo con los formatos recibidos en el mes. 3.2. Envía el reporte mediante correo electrónico al responsable del área que recibió las Quejas, Sugerencias y/o Felicidades, con los siguientes datos: • Fecha de elaboración. • Área a la que se le detecta. • Responsable del Área.	COEPRISS-RPOI-08.03. Reporte de Quejas, Sugerencias y Felicidades.

Procedimiento:		
Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones		
Unidad responsable:	Macroproceso:	
Sistema de Gestión de Calidad	COEPRISS	
Proceso Sustantivo:	Subproceso:	
N/A	N/A	
Fecha de vigencia	Código	Versión
Julio 2028	COEPRISS-POI-08.	01

Responsable	Actividad	Tareas	Registro
		- Número y Tipo de Documento. - Descripción detallada de la queja, sugerencia o felicitación.	
Responsables de área.	4. Revisan El Reporte.	4.1. Revisa el reporte y determina las acciones que realizará para dar tratamiento a las quejas, sugerencias y/o felicitaciones. ¿Qué acción realiza? Felicitación: Pasa a la actividad 5. Queja y/o Sugerencia: Pasa a la actividad 6.	
	5. Elabora Felicitación.	5.1. El área elabora correo u oficio informando al personal destacado la felicitación por su buen desempeño. 5.2. Pasa a la actividad 7.	
	6. Dar seguimiento a la queja y/o sugerencia.	6.1. Implementa acciones de acuerdo con las quejas, sugerencias y/o felicidades recibidas. 6.2. Pasa a la actividad 7.	
	7. Elabora Informe.	7.1. Informa al Responsable del SGC las acciones realizadas en su área de acuerdo con las quejas, sugerencias y/o felicidades recibidas.	COEPRISS-RPOI-08.03. Reporte de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.
Responsable del Sistema de Gestión de Calidad.	8. Elabora Informe Anual de (Q, S y F).	8.1.1. Concentra y plasma las acciones realizadas en las áreas donde se presentaron quejas, sugerencias y/o felicitaciones y envía el informe a la alta dirección para su conocimiento.	
FIN			

Procedimiento: Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones		
Unidad responsable: Sistema de Gestión de Calidad	Macroproceso: COEPRISS	
Proceso Sustantivo: N/A	Subproceso: N/A	
Fecha de vigencia Julio 2028	Código COEPRISS-POI-08.	Versión 01

9 INDICADORES.

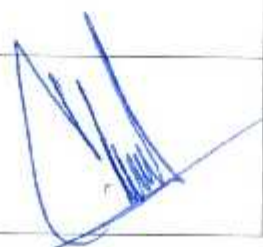
Indicador	Unidad de medida	Periodicidad	Responsable
$\frac{\text{Sugerencias Recibidas}}{\text{Sugerencias Atendidas}} \times 100$	Porcentual	Trimestral	Responsable del Sistema de Gestión de Calidad/Secretaría Técnica
$\frac{\text{Quejas Recibidas}}{\text{Quejas Atendidas}} \times 100$	Porcentual	Trimestral	Responsable del Sistema de Gestión de Calidad/Secretaría Técnica
$\frac{\text{Felicitaciones Recibidas}}{\text{Felicitaciones Atendidas}} \times 100$	Porcentual	Trimestral	Responsable del Sistema de Gestión de Calidad/Secretaría Técnica

10 PRODUCTOS.

Productos
- Informe De Quejas - Informe De Sugerencias - Informe De Felicitaciones

Procedimiento: Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones		
Unidad responsable: Sistema de Gestión de Calidad	Macroproceso: COEPRISS	
Proceso Sustantivo: N/A	Subproceso: N/A	
Fecha de vigencia: Julio 2028	Código COEPRISS-POI-08.	Versión 01

11 CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Fecha	Elaboró	Revisó	Aprobó	Descripción del cambio
01	Julio/ 2025	Lic. Ricardo Aníbal García Reyes Responsable del SGC	Lic. Johaly De Jesus Escarcega Zepeda. Secretaría Técnica	Lic. Cuauhtémoc Chacón Mendoza. Comisionado Estatal de COEPRISS	Versión Inicial
					

12 ANEXOS.

1. **COEPRISS-RPOI-08.01.** Formato de Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones.
2. **COEPRISS-RPOI-08.02.** Control de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.
3. **COEPRISS-RPOI-08.03.** Reporte de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

Procedimiento: Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones		
Unidad responsable: Sistema de Gestión de Calidad	Macroproceso: COEPRISS	
Proceso Sustantivo: N/A	Subproceso: N/A	
Fecha de vigencia Julio 2028	Código: COEPRISS-POI-08	Versión 01

1. COEPRISS-RPOI-08.01. Formato de Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones.

	Comisión Estatal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios de Sinaloa	Código: COEPRISS- RPOI-08.01	
	Centro Integral de Servicios		
	Quejas, Sugerencias y Felicitaciones	Hoja 1 de 1	

DATOS DEL USUARIO	
FECHA:	ÁREA O MÓDULO DE ATENCIÓN:
NOMBRE:	
CORREO ELECTRÓNICO:	TELÉFONO:

TIPO DE TRÁMITE SOLICITADO		
☐ Aviso de Funcionamiento Responsable	☐ Licencia Sanitaria	☐ Constancia Sanitaria
☐ Denuncia Sanitaria	☐ Registro Estatal de Profesionistas	
☐ Otros (Especifique): _____		

INSTRUCCIONES: De acuerdo a la siguiente escala determine su opinión respecto a los siguientes aspectos.				
*Llene las siguientes casillas con el número correspondiente de la (1-4) y seleccione con una X de la (5-10).				
5	4	3	2	1
EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	MEDIO	POBRE
1. ¿El personal que lo atendió tiene los conocimientos, actitudes y habilidades necesarias para otorgarle un buen servicio?				
2. ¿Fue clara la información proporcionada?				
3. ¿Las instalaciones cumplen con comodidad, funcionalidad y limpieza?				
4. ¿Los formatos son claros para el correcto llenado del trámite?				
5. ¿Le solicitaron algún requisito adicional a los establecidos legalmente para su trámite?				
6. ¿Conoce el tiempo de atención de su trámite?				
7. ¿La resolución de su trámite se encontró disponible en el tiempo legal establecido?				
8. ¿La respuesta del trámite que acaba de recibir tiene errores?				
9. ¿Alguna persona le ha solicitado algún tipo de recompensa para agilizar su trámite?				
10. Mencione el tiempo en minutos que esperó hoy para ser atendido en el CIS?				
			1 a 5	6 a 10
			11 a 15	Más de 15
COMENTARIOS ADICIONALES				



ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE COEPRISS. CUALQUIER MAL USO O REPRODUCCIÓN DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN SE HARÁ ACREEDOR A LAS SANCIONES QUE EN DERECHO CORRESPONDAN.

Versión: 1
Resguardo: 3 años

