


	<b>Procedimiento para Gestión de Requerimientos, Quejas y Denuncias Administrativas</b>		Código:	P- SPC-008
			Edición:	06
	<b>Macro-Proceso:</b> Dirección de Planificación y Gestión Estratégica	<b>Proceso Interno :</b> Servicios, Procesos y Calidad	Fecha Aprobación:	18/10/2023

## ÍNDICE

	Página
1. Objetivo	02
2. Alcance	02
3. Responsable	02
4. Definiciones	03
5. Descripción del Procedimiento	05
6. Referencias Bibliográficas	15
7. Registros	15
8. Anexos	16
9. Historial de Modificaciones	16

Elaborado	Revisado	Aprobado
Analista de Planificación y Gestión Estratégica 2	Directora de Planificación y Gestión Estratégica	Directora de Planificación y Gestión Estratégica
Firma:  <small>Firmado electrónicamente por: LADY CONCEPCIÓN ROJAS TORRES</small>	Firma:  <small>Firmado electrónicamente por: MACARENA DEL ROCIO OQUENDO AGUIRRE</small>	Firma:  <small>Firmado electrónicamente por: MACARENA DEL ROCIO OQUENDO AGUIRRE</small>
Ing. Lady Rojas T.	Arq. Macarena Oquendo A.	Arq. Macarena Oquendo A.
Fecha: 17/10/2023	Fecha: 18/10/2023	Fecha: 18/10/2023

 <p>INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN SALUD PÚBLICA Dr. Leopoldo Izquieta Pérez</p>	<p align="center"><b>Procedimiento para Gestión de Requerimientos, Quejas y Denuncias Administrativas</b></p>		Código:	P- SPC-008
			Edición:	06
	<p><b>Macro-Proceso:</b> Dirección de Planificación y Gestión Estratégica</p>	<p><b>Proceso Interno :</b> Servicios, Procesos y Calidad</p>	Fecha Aprobación:	18/10/2023

### 1. Objetivo

El presente procedimiento describe la sistemática a seguir **para gestionar los requerimientos, quejas o reclamos, denuncias administrativas y posibles conflictos planteados por terceros, como** consecuencia de las actividades que ejecuta la institución.

### 2. Alcance


Lo previsto en este procedimiento será de aplicación a todos **los requerimientos**, quejas o reclamos, **denuncia administrativa** que se reciba en el INSPI.

### 3. Responsables

**Director(a) Ejecutivo(a)**: Brindar los recursos necesarios para el fiel cumplimiento de este procedimiento.

**Director(a) Técnico(a) de Aseguramiento de Calidad de Resultados/ Director(a) de Planificación y Gestión Estratégica / Director (a) de Talento Humano**: Realizar asesoramiento y seguimiento a las no conformidades y acciones correctivas que resultasen de una queja o denuncia administrativa presentada

**Responsable del Proceso donde se presentó la queja / Analista de Servicios, Procesos y Calidad**/: Llenar el reporte de quejas, analizar la queja o denuncia administrativa presentada y registrar la No Conformidad en caso de ser necesario **para la ejecución de las acciones correctivas**.

 <p>INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN SALUD PÚBLICA Dr. Leopoldo Izquieta Pérez</p>	<p align="center"><b>Procedimiento para Gestión de Requerimientos, Quejas y Denuncias Administrativas</b></p>		Código:	P- SPC-008
			Edición:	06
	<p><b>Macro-Proceso:</b> Dirección de Planificación y Gestión Estratégica</p>	<p><b>Proceso Interno :</b> Servicios, Procesos y Calidad</p>	Fecha Aprobación:	18/10/2023

**Dirección de comunicación:** Por estar inmerso en la revisión de las redes sociales, notifica cualquier requerimiento que sea solicitado a través de estos mecanismos electrónicos.


#### 4. Definiciones

**a) Servicios. - Es el resultado de la ejecución de uno o varios procesos que entregan valor en términos de bienes tangibles e/o intangibles a un segmento de usuarios, garantizando sus derechos y facilitando el cumplimiento de sus obligaciones.**

**b) Canales de atención. - Son medios de interacción que las entidades ponen a disposición del ciudadano para que presenten sus requerimientos, quejas y denuncias administrativas.**

**c) Ciudadano. - Es toda persona natural o jurídica que interactúa ante la administración pública para cumplir una obligación, obtener un beneficio, servicio, resolución o respuesta a un asunto determinado.**

**d) Denuncias administrativas. - Es la acción que realiza el ciudadano para poner en conocimiento a la máxima autoridad de las entidades el incumplimiento de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos y su Reglamento General de aplicación, así como el retardo injustificado o falta de atención sobre un trámite dentro del tiempo previsto en las normas aplicables. La presentación de una denuncia debe estar acompañada de elementos de prueba para el análisis pertinente y dará lugar, en caso de ser debidamente comprobado el incumplimiento a la aplicación del régimen sancionatorio correspondiente.**

 <p>INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN SALUD PÚBLICA Dr. Leopoldo Izquieta Pérez</p>	<p align="center"><b>Procedimiento para Gestión de Requerimientos, Quejas y Denuncias Administrativas</b></p>		Código:	P- SPC-008
			Edición:	06
	<p><b>Macro-Proceso:</b> Dirección de Planificación y Gestión Estratégica</p>	<p><b>Proceso Interno :</b> Servicios, Procesos y Calidad</p>	Fecha Aprobación:	18/10/2023

**e) Felicitación. - Es una expresión de satisfacción que realiza el ciudadano sobre la prestación de un servicio público.**

**f) Infracción. - Es el incumplimiento de una ley, norma y/o regulación administrativa que tendrá como consecuencia la aplicación del régimen sancionatorio correspondiente.**


**g) Niveles de atención. - Es la clasificación a un requerimiento, queja o denuncia administrativa para que sea atendida, para lo cual, se analizará variables como complejidad del caso, unidades administrativas de atención, disponibilidad de información, o su particularidad, según el siguiente detalle:**

**g.1. Primer Nivel de Atención. - Es la gestión que se puede realizar de manera oportuna a los requerimientos, quejas o denuncias administrativas presentadas, sin la intervención de otras unidades técnicas/administrativas o entidades públicas.**

**g.2. Segundo u otros Niveles de Atención. - Es la gestión que por la naturaleza de los requerimientos, quejas o denuncias administrativas no puede ser realizada de manera inmediata y requiere ser canalizado a la o las diferentes unidades técnicas/administrativas o entidades públicas para su atención.**

**h) Pregunta. - Es la consulta verbal o escrita formulada por el ciudadano sobre un servicio público o competencia de la entidad.**

**i) Queja o reclamo. - Es aquella acción que presenta el ciudadano para poner en conocimiento su insatisfacción ante la atención, procedimientos, requisitos o condiciones aplicables al trámite administrativo en el cumplimiento de una obligación, obtención de un beneficio, servicio, resolución o respuesta por parte de la administración.**

 <p>INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN SALUD PÚBLICA Dr. Leopoldo Izquieta Pérez</p>	<p align="center"><b>Procedimiento para Gestión de Requerimientos, Quejas y Denuncias Administrativas</b></p>		Código:	P- SPC-008
			Edición:	06
	<p><b>Macro-Proceso:</b> Dirección de Planificación y Gestión Estratégica</p>	<p><b>Proceso Interno :</b> Servicios, Procesos y Calidad</p>	Fecha Aprobación:	18/10/2023

**j) Requerimiento. - Es la petición verbal o escrita que realiza el ciudadano respecto a preguntas, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones sobre los servicios que brinda una entidad.**

**l) Solicitud de información. - Es la petición verbal o escrita formulada por el ciudadano a las entidades públicas, respecto de los servicios que prestan y/o el pedido de documentos que reposan en sus archivos, de conformidad a la normativa legal vigente.**


**m) Sugerencia. - Es una propuesta que formula el ciudadano a una entidad para mejorar la entrega del servicio.**

**n) Trámite administrativo. - Es el conjunto de requisitos, actividades, diligencias, actuaciones y procedimientos que realizan los ciudadanos ante la Administración Pública o ésta de oficio, con el fin de cumplir una obligación, obtener un beneficio, servicio, resolución o respuesta a un asunto determinado.**


**Ñ)MINTEL.- Ministerios de Telecomunicaciones**

## 5.-Descripción del Procedimiento


Responsable	SEC	Descripción de Actividad	Instructivos, Registros Asociados
Usuarios de los Servicios del INSPI, ciudadanos en	1	<b><u>Presentar requerimiento, Queja o reclamos, denuncias administrativas.</u></b>	Reporte de Quejas (F-SPC-011)

 <p>INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN SALUD PÚBLICA Dr. Leopoldo Izquieta Pérez</p>	<p align="center"><b>Procedimiento para Gestión de Requerimientos, Quejas y Denuncias Administrativas</b></p>		Código:	P- SPC-008
			Edición:	06
	<p><b>Macro-Proceso:</b> Dirección de Planificación y Gestión Estratégica</p>	<p><b>Proceso Interno :</b> Servicios, Procesos y Calidad</p>	Fecha Aprobación:	18/10/2023

general	<p><b><u>El usuario puede presentar su requerimiento, queja o denuncia administrativa por los siguientes medios:</u></b></p> <p><b><u>Canales de comunicación Directa a través de:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>Vía telefónica</u></b> <b><u>Al número conmutador 042282281 / 042288097 donde la secretaria General - dará la atención y llenará el Reporte de quejas.</u></b></li> <li>• <b><u>Página Web</u></b> <b><u>A través de la página web institucional <a href="http://www.investigaciónsalud.gob">www.investigaciónsalud.gob</a> donde se podrá registrar el requerimiento, queja, denuncia administrativa</u></b></li> <li>• <b><u>Por correo electrónico</u></b> <b><u>A los correos de las Áreas técnicas, secretaria general o las Dirección de Planificación, Dirección de Comunicación o Dirección de Aseguramiento de Calidad</u></b></li> <li>• <b><u>Redes Sociales con las que cuenta el</u></b></li> </ul>	<p>Redes Sociales Página Web</p>
---------	--	--------------------------------------


 <p>INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN SALUD PÚBLICA Dr. Leopoldo Izquieta Pérez</p>	<b>Procedimiento para Gestión de Requerimientos, Quejas y Denuncias Administrativas</b>		Código:	P- SPC-008
			Edición:	06
	<b>Macro-Proceso:</b> Dirección de Planificación y Gestión Estratégica	<b>Proceso Interno :</b> Servicios, Procesos y Calidad	Fecha Aprobación:	18/10/2023

		<u><b>INSPI</b></u>	
		<p><b><u>Los requerimientos, quejas y denuncias administrativas deberán contener al menos la siguiente información:</u></b></p> <p><b><u>a) Identificación del ciudadano (tipo y número de documento).</u></b></p> <p><b><u>b) Nombres y apellidos</u></b></p> <p><b><u>c) Dirección de correo electrónico.</u></b></p> <p><b><u>d) Teléfono fijo y/o móvil.,</u></b></p> <p><b><u>e) Dirección de domicilio de ciudadano (opcional); y dirección de unidad</u></b></p> <p><b><u>f) Fecha de registro.</u></b></p> <p><b><u>De los datos citados, se deberá contar al menos con una dirección de correo electrónico para remitir la respuesta al ciudadano.</u></b></p>	
Dirección Administrativa Financiera- Secretaría General  Direcciones Técnicas	2	<p><b>Registrar <u>el requerimiento</u>, Queja o reclamo, <u>denuncias administrativas.</u></b></p> <p><b>1.- Quejas o reclamos</b></p> <p>La metodología para el registro de la queja se realizará completando los campos del formato "Reporte de Quejas ( F-SPC-011)" , colocando el área afectada y asignar un código, con base a la siguiente estructura:</p>	Reporte de Quejas ( F-SPC-011)


 <p>INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN SALUD PÚBLICA Dr. Leopoldo Izquieta Pérez</p>	<b>Procedimiento para Gestión de Requerimientos, Quejas y Denuncias Administrativas</b>		Código:	P- SPC-008
			Edición:	06
	<b>Macro-Proceso:</b> Dirección de Planificación y Gestión Estratégica	<b>Proceso Interno :</b> Servicios, Procesos y Calidad	Fecha Aprobación:	18/10/2023

<p>Dirección de Aseguramiento de Calidad</p> <p>Dirección de Comunicación Social</p> <p>Dirección de Talento Humano</p> <p>Dirección de Planificación- Gestión de Servicios, Procesos y Calidad</p>	<p style="text-align: center;">RQ-XX-A/C-ZZZ</p> <p><u>Donde:</u> XX: son los dos últimos dígitos del año en curso A: Código correspondiente a las áreas <b><u>sustantiva donde se presentó la queja o reclamo</u></b> C: Código correspondiente a las áreas <b><u>sustantiva donde se presentó la queja o reclamo</u></b></p> <p>ZZZ: es un número correlativo, que empieza por 001 y se reinicia cada año.</p> <p>Enviarlo al responsable del área correspondiente</p> <p><b><u>2.- Denuncias Administrativas</u></b></p> <p><b><u>Para las denuncias administrativas se identificará la prohibición y/o infracción que se haya cometido sobre el presunto hecho, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 34 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativas.</u></b></p> <p><b><u>3.- Requerimientos en general (preguntas, solicitudes de información, felicitaciones, sugerencias)</u></b></p>	<p>Memorando físico o digital para el caso de denuncias administrativas</p>
---	--	---




 <p>INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN SALUD PÚBLICA Dr. Leopoldo Izquieta Pérez</p>	<p align="center"><b>Procedimiento para Gestión de Requerimientos, Quejas y Denuncias Administrativas</b></p>		Código:	P- SPC-008
			Edición:	06
	<p><b>Macro-Proceso:</b> Dirección de Planificación y Gestión Estratégica</p>	<p><b>Proceso Interno :</b> Servicios, Procesos y Calidad</p>	Fecha Aprobación:	18/10/2023


	<p><b><u>En caso de ser requerimientos específicos, dirigir al área responsable para su posterior registro en la Bitácora de Contacto Ciudadano.</u></b></p> <p><b><u>En general las queja o denuncia administrativa, para cualquier canal de comunicación que se utilice, deberá contener la siguiente información:</u></b></p> <p><b><u>El motivo preciso de la misma, especificando los hechos en que se sustenta la denuncia o queja.</u></b></p> <p><b><u>El momento en que se han producido dichos hechos, con indicación de fecha y hora, de ser posible.</u></b></p> <p><b><u>La determinación del lugar donde se ha producido el hecho que ha motivado la queja o denuncia administrativa.</u></b></p>	
3	<p><b><u>Analizar la Queja o denuncia Administrativa</u></b></p> <p><b>1.- Quejas o reclamos</b></p> <p>Recibir la queja y analizar la información registrada conjuntamente con el Analista de Aseguramiento</p>	

 <p>INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN SALUD PÚBLICA Dr. Leopoldo Izquieta Pérez</p>	<b>Procedimiento para Gestión de Requerimientos, Quejas y Denuncias Administrativas</b>		Código:	P- SPC-008
			Edición:	06
	<b>Macro-Proceso:</b> Dirección de Planificación y Gestión Estratégica	<b>Proceso Interno :</b> Servicios, Procesos y Calidad	Fecha Aprobación:	18/10/2023


<p>Responsable del Proceso donde se realizó la queja.</p> <p>Dirección de Talento Humano</p> <p>Gestión de Servicios, Procesos y Calidad.</p>	<p>de la Calidad/Analista de Servicios, Procesos y Calidad para determinar si es suficiente, y decidir: si la queja es procedente, para ello se utilizará herramientas básicas de calidad, por ejemplo: Los cinco por qué, diagrama causa-efecto, brainstorming, diagrama de Pareto, etc.</p> <p>En caso de requerir información adicional, contactar al usuario que emitió la queja, para aclarar o ampliar la información.</p> <p>Registrar en el reporte de quejas (F-SPC-011), esta comunicación, en el campo de “Observaciones” de la sección de “Análisis de la Queja”.</p> <p><b><u>Si los requerimientos, quejas no fuesen de aplicación, se deberá detallar</u></b> las causas del rechazo en el campo “Razones del Rechazo” en la sección “Análisis de la Queja” del Reporte.</p> <p><b><u>2.- Denuncias Administrativas</u></b></p> <p><b><u>Revisar las evidencias que la sustenten para su atención; en caso de que el ciudadano no adjunte pruebas de respaldo de la</u></b></p>	<p>Reporte de Quejas ( F-SPC-011)</p> <p>Memorando físico o digital con respuesta</p>
---	--	---

 INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN SALUD PÚBLICA Dr. Leopoldo Izquieta Pérez	<b>Procedimiento para Gestión de          Requerimientos, Quejas y Denuncias          Administrativas</b>		Código:	P- SPC-008
			Edición:	06
	<b>Macro-Proceso:</b> Dirección de Planificación y Gestión Estratégica	<b>Proceso Interno :</b> Servicios, Procesos y Calidad	Fecha Aprobación:	18/10/2023


	<p><b><u>presunta infracción cometida, se deberá solicitar mediante el medio pertinente los elementos de prueba para su análisis. El tiempo que se esperará para tener dicha retroalimentación del ciudadano será el término de tres (3) días contados a partir de la solicitud de envío de pruebas, de no recibir respuesta en el tiempo indicado se continuará con el análisis del caso con la información disponible. Se identificará la prohibición y/o infracción que se haya cometido sobre el presunto hecho, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 34 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativas.</u></b></p> <p><b><u>Para las denuncias administrativas recibidas que no están dentro de las competencias de la gestión institucional, deberán coordinar con la o las entidades competentes para que el ciudadano sea atendido; es decir, la entidad que recibió inicialmente el requerimiento deberá dirigirlo de forma inmediata a la entidad que corresponda según su ámbito de acción, justificando el por qué se traslada el caso,</u></b></p>	
--	---	--

 <p>INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN SALUD PÚBLICA Dr. Leopoldo Izquieta Pérez</p>	<b>Procedimiento para Gestión de Requerimientos, Quejas y Denuncias Administrativas</b>		Código:	P- SPC-008
			Edición:	06
	<b>Macro-Proceso:</b> Dirección de Planificación y Gestión Estratégica	<b>Proceso Interno :</b> Servicios, Procesos y Calidad	Fecha Aprobación:	18/10/2023


		<u><b>notificando al ciudadano por el canal que corresponda, de manera que la entidad responsable brinde la respuesta al requerimiento con celeridad.</b></u>	
Responsable del Proceso donde se realizó la queja.  Dirección de Aseguramiento de la Calidad.  Analista de Servicios, Procesos y Calidad.	4	En caso, de que se determine que se trata de una No Conformidad, abrir un Reporte de No Conformidad, de acuerdo a la sistemática establecida en el procedimiento, y seguir los pasos respectivos.	Reporte de No Conformidades (F-ACI-017)  Procedimiento de No Conformidades (P-ACI-009)
Dirección de Planificación, Gestión de Servicios Procesos y Calidad  Secretaria General INSPI	5	<b>Comunicar al Usuario</b> Informar al usuario sobre las acciones tomadas. <u><b>Las respuestas a los requerimientos, quejas deberán ser resueltas en un término de ocho (8) días, a partir de la presentación y/o recepción del requerimiento.</b></u>  <u><b>Cabe señalar que, si durante este tiempo no se puede solventar en su totalidad lo requerido, se</b></u>	

 <p>INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN SALUD PÚBLICA Dr. Leopoldo Izquieta Pérez</p>	<b>Procedimiento para Gestión de Requerimientos, Quejas y Denuncias Administrativas</b>		Código:	P- SPC-008
			Edición:	06
	<b>Macro-Proceso:</b> Dirección de Planificación y Gestión Estratégica	<b>Proceso Interno :</b> Servicios, Procesos y Calidad	Fecha Aprobación:	18/10/2023

	<p><b><u>deberá comunicar periódicamente los avances o acciones realizadas a los ciudadanos, hasta emitir la respuesta definitiva, la cual no deberá sobrepasar el término de veinte (20) días desde la recepción del requerimiento.</u></b></p> <p>En caso de no proceder la queja, registrar el motivo en la sección de “Comunicación de la Queja” en el Reporte.</p>	
Dirección de Talento Humano	<p><b><u>Para el caso de las Denuncias Administrativas Remitir la respuesta al ciudadano por los medios dispuestos, desde la Máxima Autoridad o su delegado, con copia al MINTEL misma que deberá contener los adjuntos que la respalden.</u></b></p> <p><b><u>Las respuestas a las denuncias administrativas deberán ser resueltas en un término de ocho (8) días, a partir de la presentación y/o recepción del requerimiento.</u></b></p> <p><b><u>Cabe señalar que, si durante este tiempo no se puede solventar en su totalidad lo requerido, se deberá comunicar periódicamente los avances o</u></b></p>	

 <p>INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN SALUD PÚBLICA Dr. Leopoldo Izquieta Pérez</p>	<p align="center"><b>Procedimiento para Gestión de Requerimientos, Quejas y Denuncias Administrativas</b></p>		Código:	P- SPC-008
			Edición:	06
	<p><b>Macro-Proceso:</b> Dirección de Planificación y Gestión Estratégica</p>	<p><b>Proceso Interno :</b> Servicios, Procesos y Calidad</p>	Fecha Aprobación:	18/10/2023

		<p><b><u>acciones realizadas a los ciudadanos, hasta emitir la respuesta definitiva, la cual no deberá sobrepasar el término de veinte (20) días desde la recepción del requerimiento.</u></b></p>	
Dirección de Planificación y Gestión Estratégica		<p>Solicitar a las áreas donde se reciban requerimiento, quejas o reclamos, denuncias administrativas (Coordinación General Técnica, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Aseguramiento de Calidad, Dirección de Comunicación Social) el llenado del reporte de Bitacora Contacto Ciudadano.</p> <p>Dicha petición se realiza de acuerdo al procedimiento de Ministerio de Trabajo</p>	<p><b><u>Reporte Bitácora de Contacto Ciudadano</u></b></p>
<p><b><u>Coordinación General Técnica, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de</u></b></p>		<p><b><u>Remitir el reporte de Bitácora de Contacto Ciudadano con la información recibida.</u></b></p>	<p><b><u>Reporte Bitácora de Contacto Ciudadano</u></b></p>

 <p>INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN SALUD PÚBLICA Dr. Leopoldo Izquieta Pérez</p>	<p align="center"><b>Procedimiento para Gestión de Requerimientos, Quejas y Denuncias Administrativas</b></p>		Código:	P- SPC-008
			Edición:	06
	<p><b>Macro-Proceso:</b> Dirección de Planificación y Gestión Estratégica</p>	<p><b>Proceso Interno :</b> Servicios, Procesos y Calidad</p>	Fecha Aprobación:	18/10/2023


<p><b><u>Aseguramiento de Calidad, Dirección de Comunicación Social</u></b></p>			
<p><b><u>Dirección de Planificación y Gestión Estratégica</u></b></p>		<p><b><u>Remitir al Ministerio de Trabajo la Bitácora de Contacto Ciudadano</u></b></p>	<p><b><u>Memorando Bitácora de Contacto Ciudadano</u></b></p>

## 6. Referencias Bibliográficas

- 1.- Norma ISO 9001:2015, *Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos*, **5ta** ed, Ginebra, 2015.
- 2.- Norma UNE-EN ISO 15189:2012, *Laboratorios Clínicos, Requisitos particulares para la Calidad y la Competencia*, 3ª ed, Madrid, AENOR Deposito legal: M 17477:2013.
- 3.- Acuerdo Ministerial 2020-0111
- 4.- **Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativas.**
- 5.- Acuerdo Ministerial 2023-076

## 7. Registros

- Reporte de Quejas (F-SPC-011)
- Reporte de No Conformidades (F-ACI-017)
- **Bitácora de Contacto Ciudadano MDT**

 <p>INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN SALUD PÚBLICA Dr. Leopoldo Izquieta Pérez</p>	<p align="center"><b>Procedimiento para Gestión de Requerimientos, Quejas y Denuncias Administrativas</b></p>		Código:	P- SPC-008
			Edición:	06
	<p><b>Macro-Proceso:</b> Dirección de Planificación y Gestión Estratégica</p>	<p><b>Proceso Interno :</b> Servicios, Procesos y Calidad</p>	Fecha Aprobación:	18/10/2023


## 8. Anexos

N/A

## 9. Historial de Modificaciones

EDICIÓN	FECHA	CAUSA DE LA MODIFICACION
00	18/01/2013	Versión Inicial
01	28/01/2014	Actualización del logo de la Institución.
02	26/09/2014	Actualización del logo del INSPI
03	26/02/2015	De acuerdo al Establecimiento de competencias en el Estatuto Orgánico de Procesos, la actividad de “Establecimiento de Manuales Específicos y políticas sobre el levantamiento, documentación, depuración y mejora de procesos y procedimientos” queda asignado a la dirección de Gestión de Planificación Estratégica por lo tanto el establecimiento, seguimiento de cumplimiento y actualización de los procedimientos generales mandatorios estarán bajo su competencia
04	29/10/2015	Inclusión de los lineamientos de la Norma 15189 de acuerdo al apartado 4.8
05	13/04/2018	Actualización logo institucional Cambio del cargo de Analista 3 a Responsable



 <p>INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN SALUD PÚBLICA Dr. Leopoldo Izquieta Pérez</p>	<p align="center"><b>Procedimiento para Gestión de Requerimientos, Quejas y Denuncias Administrativas</b></p>		Código:	P- SPC-008
			Edición:	06
	<p><b>Macro-Proceso:</b> Dirección de Planificación y Gestión Estratégica</p>	<p><b>Proceso Interno :</b> Servicios, Procesos y Calidad</p>	Fecha Aprobación:	18/10/2023

		Actualización de ext. en actividad 1 Actualización Referencia Bibliográfica
06	18/10/2023	Actualización del procedimiento dada la emisión del Acuerdo Ministerial 2023-076 Norma técnica para la gestión de requerimientos, quejas y denuncias administrativas