



Universidad Veracruzana

**Secretaría de Administración y Finanzas**  
**Sistema de Atención Integral a la Salud**  
**Proceso: Atención Integral a la Salud**  
**Procedimiento: Atención de quejas, sugerencias y felicitaciones**  
**(SAIS-GE-P-20)**

**CONTENIDO**

- I. Descripción
  - Objetivo
  - Alcance
  - Definiciones y terminología
- II. Políticas
- III. Desarrollo
  - Descripción de actividades
- IV. Diagrama de flujo
- V. Referencias
- VI. Entradas y salidas
- VII. Histórico de revisiones
- VIII. Firmas de autorización
- IX. Anexos
- X. Créditos



## I. Descripción

Documento que establece las políticas, actividades, acciones y responsabilidades aplicables para la gestión de las quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas por los usuarios del Sistema de Atención Integral a la Salud de la Universidad Veracruzana (SAISUV); relacionadas con la atención recibida por parte de los involucrados en la prestación del servicio.

### Objetivo

Establecer los mecanismos que se deben observar para gestionar las quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas por los usuarios que realizan trámites o reciben servicios del Sistema de Atención Integral a la Salud (SAISUV), con el objeto de proporcionarles una atención médica eficiente y satisfactoria, utilizando la retroalimentación como uno de los medios para la identificación de áreas de mejora.

### Alcance

El presente procedimiento es aplicable a los usuarios y personal del SAISUV de las cinco regiones y demás involucrados en la gestión de las quejas, sugerencias y felicitaciones derivadas de los procesos, trámites y servicios proporcionados por SAISUV.

### Definiciones y terminología

Para los efectos de este documento se entenderá por:

**Buzón de atención administrativa SAISUV.** Sección dentro del Sitio Web del SAISUV a través del cual, los usuarios pueden expresar, de manera electrónica, sus quejas, sugerencias y felicitaciones sobre los trámites y servicios ofrecidos por SAISUV.

**Buzón de quejas.** Objeto físico, en el cual los usuarios pueden depositar sus quejas, sugerencias y felicitaciones sobre los trámites y servicios ofrecidos por SAISUV, manifestadas en forma escrita a través de una Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40).

**Derechohabiente.** Personal académico, confianza, autoridades unipersonales y funcionarios de la Universidad Veracruzana, que reciben del SAISUV atención médica de primer contacto y algunas especialidades.

**Fecha de recepción.** Fecha en la que se recibe en SAISUV una Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40), en cualquiera de los medios de comunicación establecidos.

**Felicitación.** Expresión de satisfacción, conformidad o agradecimiento realizada por un usuario con respecto a los trámites y servicios que se ofrecen en el SAISUV, manifestada en forma escrita y remitida a través de los Medios de comunicación para la atención de quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas por los, usuarios SAISUV (SAIS-GE-I-01), establecidos para tal fin.





**Folio de control.** Clave o número único y consecutivo, asignado por SAISUV a la Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40), independientemente de la fecha de recepción; dicho folio se asignará considerando la siguiente nomenclatura:

Tipo de Solicitud de Atención	Medio de Recepción	No. consecutivo de seguimiento
QJ-Queja	A. Buzón de atención	001
SG-Sugerencia	administrativa SAISUV	002
FE-Felicitación	B. Correo electrónico SAISUV	003
OT-Otro	C. Buzón físico de quejas	...
	D. Entrega personal	
Ejemplo: QJ-A-002		
Interpretación: Queja recibida mediante el Buzón de atención administrativa		

**Medios de presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones.** Son las vías por las que los usuarios podrán interponer las quejas, sugerencias y felicitaciones derivadas de inconformidades o satisfacciones en la prestación del servicio para su atención.

**Proveedor de Servicios de Salud.** Es una persona física o moral que tiene un contrato vigente con la Universidad Veracruzana para proporcionar servicios de salud tales como atención médica, rehabilitación, estudios auxiliares de diagnóstico, hospitalización y urgencias, entre otros.

**Queja.** Expresión de insatisfacción o inconformidad realizada por un usuario con respecto a los trámites y servicios que se ofrecen en el SAISUV, manifestada en forma escrita y remitida a través de los medios de comunicación establecidos para tal fin.

**Respuesta (Resolución).** Notificación entregada en forma escrita al usuario con relación a su Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40), presentada ante el SAISUV.

**Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40).** Requerimiento formal realizado por un usuario ante SAISUV mediante el cual expresa su satisfacción, insatisfacción u opinión con respecto a los trámites y servicios proporcionados por el SAISUV; en este término se incluye a cualquiera de las siguientes manifestaciones:

1. Queja;
2. Sugerencia; y
3. Felicitación.

**Sistema de Atención Integral a la Salud de la Universidad Veracruzana (SAISUV).** Dependencia responsable de desarrollar programas de prevención, promoción y educación para la salud para el personal académico y de confianza, así como para las autoridades unipersonales y funcionarios de la Universidad Veracruzana, así como brindar atención médica de primer contacto.





y en su caso, algunas especialidades, a la vez de controlar la prestación laboral relacionada con el pago de gastos médicos.

**Sugerencia.** Alternativa de solución, recomendación o propuesta, expuesta por los usuarios del SAISUV a través de los medios de comunicación, para colaborar en la mejora continua del proceso.

**Trámite.** Conjunto de acciones e interacciones que se han de llevar a cabo para dar el curso que corresponde a las quejas, sugerencias y felicitaciones hasta su conclusión.

**Usuario:** Derechohabiente o en su caso familiar, tutor, representante legal, proveedor de servicios de salud o parte interesada que realiza una Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40), con respecto a los trámites y servicios que se ofrecen en el SAISUV.

## II. Políticas

### Generales

1. El personal del SAISUV involucrado en el procedimiento debe guardar la confidencialidad de la información proporcionada por el usuario apegándose en todo momento al Reglamento de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales de la UV, y a los Avisos de Privacidad del Sistema de Atención Integral a la Salud de la Universidad Veracruzana y del Sistema de Información Administrativa del Sistema de Atención Integral a la Salud de la Universidad Veracruzana.
2. Los medios a través de los cuales se pueden presentar las Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40), son los siguientes:
  - Electrónicos:
    - a. Buzón de atención administrativa SAISUV
    - b. Correo electrónico (en Escrito Libre o en formato Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40))
  - Físicos:
    - a. Buzón de quejas (en Escrito Libre o en formato Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40))
    - b. Entrega Personal (en Escrito Libre o en formato Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40))

Para mayor referencia consulta el documento Medios de comunicación para la atención de quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas por los usuarios SAISUV (SAIS-GE-I-01), establecidos para la emisión de una Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40)





3. El buzón de quejas deberá estar colocado físicamente en un lugar visible y de fácil acceso para los usuarios, preferentemente en las salas de espera de los módulos SAISUV de cada una de las cinco regiones.
4. Los avisos de privacidad del SAISUV deben estar visibles en los sitios donde se ubiquen los buzones físicos y en general, donde se recaben datos personales de los usuarios.
5. En caso de recibir una Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40), por un correo institucional diferente al establecido para tal fin, deberá redireccionarse al correo [sais@uv.mx](mailto:sais@uv.mx)
6. En caso de que el usuario tenga alguna dificultad/limitación para elaborar de forma manual la Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40), por imposibilidad física, razones culturales, lingüísticas, de alfabetización, de comprensión u otras similares, deberá ser apoyado por la/el titular de la Coordinación administrativa del SAISUV en Xalapa o por el apoyo administrativo en las regiones; o en su caso, por quien designe la/el titular de la Coordinación General del SAISUV, para que transcriba la opinión expresada por el usuario o su acompañante leyéndole(s) lo escrito antes de depositar la Solicitud de atención en el buzón físico del módulo correspondiente o hacer la entrega de manera personal.
7. El plazo máximo para dar respuesta a una Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40), es de 15 días hábiles posteriores a su recepción en cualquiera de los medios de comunicación, en los términos establecidos en el documento Responsables de la atención de quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas por los usuarios SAISUV (SAIS-GE-G-04), de este procedimiento.
8. En el caso de que la Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40), por su gravedad, implicación o trascendencia, requiera más de 15 días hábiles para su resolución, la/el titular de la Coordinación General del SAISUV deberá informar al usuario tal situación, así como la nueva fecha en la que se compromete a dar respuesta.
9. Será responsabilidad del/la titular de la Coordinación General del SAISUV determinar las estrategias para comunicar a todos los usuarios los medios que tienen a su disposición para presentar una Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40) los plazos de atención, cómo proceder en caso de inconformidad con la respuesta proporcionada, entre otros aspectos.
10. Será responsabilidad del/la titular de la Coordinación General del SAISUV dar atención y seguimiento a las Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40), en colaboración con los Coordinadores, apoyos administrativos y Médicos responsables de los Módulos Regionales.



11. El buzón físico de quejas únicamente podrá ser abierto por la/el Titular de la Coordinación Administrativa en Xalapa y en los módulos regionales, por los apoyos administrativos designados.
12. Los lunes y jueves de cada semana, se hará la recolección de las Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40) recibidas en el buzón de quejas, los responsables de dicha actividad serán la/el titular de la Coordinación Administrativa en Xalapa y los Apoyos Administrativos en los módulos regionales.
13. En caso de ausencia de la/el titular de la Coordinador(a) Administrativa en Xalapa o del Apoyo Administrativo de las regiones, el día que les corresponde hacer la recolección de las Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40), la/el titular de la Coordinación General del SAISUV deberá designar a la persona que los sustituirá para llevar a cabo las actividades que les corresponde desempeñar dentro de este procedimiento.
14. Las Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40) recibidas a través del buzón de atención administrativa, correo electrónico y entrega personal, serán redirigidas en el momento a la Coordinación Administrativa en Xalapa y a los Apoyos Administrativos en los módulos regionales.
15. En los módulos de las regiones de Orizaba-Córdoba, Poza Rica-Tuxpan y Coatzacoalcos-Minatitlán, el médico responsable del módulo será quien deberá gestionar cada una de las Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40) recibidas de la Coordinación Administrativa del SAISUV o las recolectadas en el buzón de quejas, así como realizar el registro y resguardo de las evidencias correspondientes.
16. En el módulo de la región de Veracruz el Coordinador Médico es quien deberá gestionar cada una de las Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40) recibidas de la Coordinación Administrativa del SAISUV o las recolectadas en el buzón de quejas, así como realizar el registro y resguardo de las evidencias correspondientes.
17. Las Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40), que se reciban de forma anónima o que no cuenten con datos de contacto para dar respuesta, se registrarán y gestionarán como el resto de las Solicitudes, asentando esa condición en la Bitácora de Control y Seguimiento, resguardando la documentación que se haya generado en una carpeta destinada para tal fin.

Los motivos por los cuales una Solicitud de Atención puede ser improcedente son los siguientes:

- a. Su atención no es competencia del SAISUV.
- b. Contiene insultos y ofensas al personal, SAISUV y/o la institución.
- c. Los servicios a los que hace referencia fueron proporcionados por un médico, proveedor de servicio no asociado al SAISUV.
- d. La solicitud de atención no es legible.





18. La improcedencia de una Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40), por los motivos indicados en la Política 17 del presente procedimiento, deberá ser notificada de forma escrita al usuario en un término no mayor a 5 días hábiles posteriores a la recepción de esta.
19. Las Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40), que por su gravedad, implicación o trascendencia requieran la opinión y/o análisis de otras instancias universitarias, deberán consultarse primeramente con la Coordinadora General del SAISUV, y si lo considera necesario, se deberá consultar con el/la titular de la Secretaría de Administración y Finanzas (SAF), para determinar de manera conjunta la forma como se gestionarán y/o se responderá.
20. Se deberán gestionar de manera **Urgente**, aquellas Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40), en las que se identifique que el problema reportado representa un peligro o riesgo para el usuario, que amenaza su vida o salud, que afecta sus derechos humanos o cuando la queja se da a conocer en medios de comunicación públicos.
21. En los casos en que no sea posible cumplir con los plazos establecidos para dar respuesta, se deberá notificar tal situación al usuario mediante oficio, en el que se le explicarán las acciones que se están llevando a cabo, los motivos del retraso y la nueva fecha en la que se proporcionará la respuesta definitiva a la Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40).
22. Una vez proporcionada respuesta al usuario, este tendrá un plazo de 10 días hábiles a partir de la recepción, para manifestar a SAISUV su inconformidad; transcurrido ese plazo, y de no recibirse la inconformidad se considerará concluida la Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40).

### III. Desarrollo

#### Descripción de actividades

##### III.I Preparación

#### Coordinadora Administrativa o Apoyo Administrativo (en las regiones)

1. Verifica periódicamente que los medios de comunicación establecidos en la Política 2, estén funcionando correctamente.
2. En el caso de que se presente algún problema en los medios de comunicación:  
Si, entonces:
  - a. Buzón de atención administrativa y correo electrónico – Se presentan problemas técnicos (sin acceso a internet o cuenta de correo, errores en la aplicación web, entre otros.):



- Debe solicitar apoyo al responsable del portal web del SAISUV y/o al área correspondiente de la DGTI para solucionar el problema técnico.
- b. Buzón físico – Se encuentre sin formatos, hojas y/o lapiceros; esté sucio u obstruida la abertura del depósito, entre otros:
  - Debe colocar los materiales necesarios en el buzón.
  - Mantenerlo limpio y en condiciones óptimas para que se puedan depositar la Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40).

### III.2 Emisión de la Solicitud de Atención.

#### Usuario

3. Externa su opinión sobre los trámites y servicios que recibe del SAISUV, a través de una Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40).

En caso de que desee enviar la Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40) por un **medio electrónico**:

Si, entonces:

- a. Elabora la Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40) y la remite a través de:
  - Buzón de atención administrativa SAISUV y/o
  - Correo electrónico SAISUV

No, entonces:

- b. En caso de que el usuario tenga alguna dificultad/limitación para elaborar de forma manual la Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40)

Si, entonces:

- a. Deberá ser apoyado para elaborar la Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40), atendiendo lo indicado en la **Política 6** del presente procedimiento.
- b. Una vez que cuenta con la Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40), la deposita en el buzón físico o la entrega personalmente en la Coordinación General del SAISUV para la Región Xalapa y en el resto de las regiones con el Apoyo Administrativo

No, entonces:

- a. Elabora la Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40) y la deposita en el buzón físico o la entrega personalmente en la Coordinación General del SAISUV de la Región Xalapa y en el resto de las regiones con el Apoyo Administrativo.





Para obtener más detalles sobre los medios de comunicación establecidos por SAISUV, consultar el documento Medios de comunicación para la atención de quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas por los usuarios SAISUV (SAIS-GE-I-01).

### III.3 Recepción y Registro

#### **Coordinadora Administrativa (Xalapa) o Apoyo Administrativo (en las regiones).**

4. En caso de recibir la Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40) por:
  - a. Buzón de Atención Administrativa o Correo electrónico:
    - Abre cuenta de correo institucional asignada para la recepción de Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40)
  - b. Buzón de quejas:
    - Abre el buzón, recolecta las Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40) y las resguarda en un sobre.
  - c. Entrega Personal
    - Recibe Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40) del usuario (reclamante) y la resguarda en un sobre.
5. Abre archivo electrónico de control de folios y toma el No. de Folio de Control disponible.
6. Asigna el No. de Folio de Control a la Solicitud de Atención para dar seguimiento.
7. Registra en la Bitácora de control y seguimiento de solicitudes de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas de los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-41), todos los datos contenidos en la Solicitud de Atención; en el caso de que el usuario haya omitido los datos de contacto, se asienta en la Bitácora de control y seguimiento de Solicitudes de Atención de quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas de los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-41) tal situación.
8. En el caso de recibir la Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40) por medio electrónico:

Si, entonces:

  - a. Crea una carpeta compartida (SharePoint, OneDrive, etc.) a la que nombrará con el Folio de Control obtenido en la actividad 5 del presente procedimiento.
  - b. Guarda en la carpeta la Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40) y anexos, recibidos mediante el Buzón de Atención Administrativa o Correo Electrónico.

No, entonces:

  - a. Abre un expediente físico (Folder), para cada Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40) recibida, marcándolo con el Folio de Control obtenido en la actividad 5 de este procedimiento; igualmente, debe crear una carpeta compartida para copiar ahí la Solicitud de atención



- de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40) y anexos escaneados.
- b. Resguarda en ambas carpetas la Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40) y anexos, en sus versiones físicas y electrónicas.
9. Determina si la Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40) procede de acuerdo con lo establecido en la **política 17** del presente procedimiento. En caso de que la Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40) sea procedente:  
Si, entonces:  
a. Continuar en la actividad 10  
No, entonces:  
b. Ir a **III.6 Respuesta inciso b** para elaborar oficio de notificación de No Procedencia.
10. En el caso de que la Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40) sea una felicitación  
Si, entonces:  
a. Ir a **III.6 Respuesta inciso a** para elaborar oficio de agradecimiento y  
b. Continuar en III.8 Seguimiento, evaluación y mejora y cierre para dar por concluida la Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40)  
No, entonces:  
c. Continuar en III.4 Análisis, Investigación y determinación de acciones

### III.4 Análisis, Investigación y determinación de acciones

#### Coordinadora Administrativa (Xalapa) o apoyo Administrativo (en las regiones)

11. En caso de que la Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40) se encuentre en el supuesto de la **Política 19** del presente procedimiento:  
Requiere consultarse con la Coordinadora General del SAISUV y/o titular de la SAF:  
Si, entonces:  
a. Remite Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40) y anexos para su revisión.  
b. Continuar en la actividad 12.  
No, entonces:  
c. Continuar en actividad 16.



**Coordinadora General SAISUV y/o Secretaria SAF (o quien determine la Titular de la SAF)**

12. Reciben Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40) y determinan conjuntamente el tratamiento que se le debe dar, así como el Responsable(s) de Atender.
13. Se informa a la Coordinadora Administrativa o Apoyo Administrativo en las regiones para que remita la Solicitud de Atención y las recomendaciones (tratamiento) que debe considerar el Responsable de Atender para la toma de acciones y elaboración de la propuesta de respuesta.

**Coordinadora Administrativa (Xalapa) o Enlace Administrativo (en las regiones)**

14. Envía la Solicitud de Atención y las recomendaciones (tratamiento) al Responsable de Atender; para ello, remite un correo electrónico indicándole la ubicación de la carpeta compartida donde se encuentra la Solicitud de Atención y sus anexos, la cual fue creada en la actividad 8.

**Responsable de Atender**

De acuerdo con el documento de Responsables de la atención de quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas de los usuarios SAISUV (SAIS-GE-G-04)

15. Recibe la Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40) y las recomendaciones (tratamiento)
16. En caso de que la Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40) se deba gestionar de manera Urgente:  
Si, entonces:
  - a. Investiga las posibles causas que generaron el problema reportado en la Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40)
  - b. Determina las acciones correctivas que se deben implementar
  - c. Informa al personal involucrado las acciones correctivas que se deben realizar para atender la Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40) y las ejecuta aplicando el procedimiento de acciones correctivas (SGCUV-GE-P-05)
  - d. Continuar en la actividad 17No, entonces:
  - a. Continuar en la actividad 18
17. Además de las acciones correctivas, se requiere realizar el análisis de causa del problema reportado en la Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40)



Si, entonces:

- a. Ir a **III.6 Respuesta inciso d** para elaborar oficio con respuesta urgente y
- b. Continúa con el análisis de causa en la actividad 18

No, entonces:

- c. Regresar a paso 16 de III.6 Respuesta para elaborar oficio con respuesta urgente

18. Realiza investigación para conocer las causas que originaron el problema planteado en la Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40). Recolecta la información necesaria, realiza consulta con los involucrados en el caso a fin de solucionar el problema en el menor tiempo posible y con el mayor nivel de satisfacción del usuario.
19. Determina las acciones que se deben implementar para la resolución de la Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40), entre las cuales puede estar:
  - La optimización o simplificación del proceso, del trámite o servicio;
  - Capacitación del personal que da atención a los usuarios,
  - Mejora de la comunicación, entre otras.
20. En caso de requerir tiempo adicional al establecido (10 días) para resolver la Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40)

Si, entonces

- a. Ir a **III.6 Respuesta inciso c** para elaborar oficio de notificación de tiempo adicional (prórroga) y
- b. Continuar con la III.5 Implementación de acciones

No, entonces

- c. Continuar con la III.5 Implementación de acciones

### **III.5 Implementación de acciones**

De acuerdo con el documento Responsables de la atención de quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas de los usuarios SAISUV (SAIS-GE-G-04)

21. Informa al personal involucrado las acciones que se van a realizar para atender la Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40). y evitar en el futuro que vuelva a presentarse el problema reportado por el usuario.



### Responsable de Atender y/o personal involucrado

22. Ejecuta las acciones que se determinaron eran las necesarias para atender las causas que originaron el problema reportado en la Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40).

### Responsable de Atender

23. Aplica el procedimiento de acciones preventivas, producto no conforme y/o de mejora que corresponda.
24. Verifica que se eliminaron las causas que originaron el problema reportado en la Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40), en caso de que se hayan eliminado

Si, entonces:

- a. Ir a III.6 Respuesta para elaborar oficio con el cual se dará respuesta definitiva al usuario.
- b. Y continuar en III.7 Seguimiento, evaluación y mejora

No, entonces:

- a. Regresar a actividad 18 de III.4 Análisis, Investigación y determinación de acciones

### III.6 Respuesta

#### Responsable de Atender

25. En caso de que la propuesta de Respuesta sea para:
  - a. Agradecer una Felicitación:
    - Elabora oficio agradeciendo al usuario su comentario y apoyo para la mejora de los trámites y servicios de SAISUV.
    - Continuar en la actividad 28
  - b. Notificar la No Procedencia de la Solicitud de Atención:
    - Elabora oficio de notificación indicando al usuario, de manera clara y precisa, las causas por las que no procedió la Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40),
    - Continuar en la actividad 28
  - c. Notificar que se requiere tiempo adicional al establecido para dar respuesta:
    - Elabora oficio con respuesta provisional considerando lo indicado en la Política 21 del presente procedimiento.
  - d. Atender una Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40), con carácter Urgente:



- Elabora oficio de respuesta indicando al usuario las acciones que se llevaron a cabo para corregir y/o solucionar el problema reportado.
- e. Proporcionar respuesta definitiva a una Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40):
- Elabora oficio de respuesta indicando al usuario las acciones que se llevaron a cabo para solucionar el problema reportado.
26. Envía por correo electrónico a la titular de la Coordinación General del SAISUV y/o Coordinadora Administrativa para Vo.Bo.:
- Propuesta de oficio para dar respuesta al usuario
  - Cuando aplique, documentación soporte recabada durante la investigación del caso, causas que originaron la Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40), acciones correctivas, preventivas y/o de mejora para resolver el problema presentado y prevenir que en el futuro vuelvan a presentarse, entre otra documentación.

#### **Coordinador Administrativo (Xalapa) y/o Coordinador General del SAISUV**

27. Reciben y analizan la propuesta de oficio de respuesta y documentación soporte  
En caso de que la propuesta de oficio de respuesta sea correcta:

Si, entonces:

- a. Informa al Responsable de Atender que cuenta con visto bueno y que puede dar respuesta al Usuario.
- b. Continuar en la actividad 28.

No, entonces:

- a. Informa al Responsable de Atender, las razones por las cuales su propuesta de respuesta no es correcta.
- b. Regresar a la actividad 15.

### **III.7 Análisis, Investigación y determinación de acciones**

#### **Responsable de Atender**

28. En caso de que se trate de una Notificación de No Procedencia u Oficio de Agradecimiento:

Si, entonces:

- a. Envía al usuario el oficio de respuesta y anexos, cuando aplique.
- b. Y simultáneamente, entrega/envía evidencia de respuesta y documentación anexa.  
Continuar en actividad 29



No, entonces:

- a. Envía al usuario el oficio de respuesta correspondiente, anexando la documentación soporte (cuando aplique).
- b. Continuar en actividad 29

29. Envía, de manera digital y física, a la asistente de la Coordinación General, evidencia de respuesta a la Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40):

- a. Acuse de recibido del oficio de respuesta
- b. Cuando aplique, documentación soporte: Causas que originaron la Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40) y acciones correctivas, preventivas y de mejora, entre otros documentos.
- c. Continuar en la actividad 31

### **Usuario**

30. Recibe respuesta a su Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40), a través de los medios de contacto registrados.

31. En el caso de estar de acuerdo con la respuesta proporcionada por SAISUV:

Si, entonces:

- a. Continuar en la actividad 40 (fin del procedimiento)

No, entonces:

- a. Reiterar la petición a través de una nueva Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40),
- b. Regresa a la actividad 3 de III.2 Emisión de la Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40),

### **III.8 Seguimiento, Evaluación y Mejora**

#### **Asistente de la Coordinación General**

32. Recibe por vía electrónica y física las Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40), y documentación soporte:

33. Recibe y archiva en las carpetas físicas y digitales, las Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40) y documentación soporte.

34. Actualiza la Bitácora de control y seguimiento de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-41) y registra el estado de atención.

35. Elabora informe semanal, general y por región, sobre el estatus que guardan las Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40),;



así mismo, genera los indicadores definidos para evaluar el cumplimiento y desempeño del procedimiento;

36. Remite a la Coordinadora General el informe y el reporte del cumplimiento de los indicadores.

### **Coordinadora General**

37. Recibe de la Asistente el Informe de estado de las Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40) y resultados de la medición de indicadores.

38. En caso de detectar retrasos o faltas de atención en la gestión de las Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40):

Si, entonces:

- a. Elabora exhorto por escrito y lo entrega al responsable para su atención inmediata.
- b. Continuar en la actividad 39.

39. Convoca al personal para la reunión semanal de seguimiento de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (virtual/presencial).

40. Informa al personal el estado que guardan las Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40), les hace ver la relevancia del servicio que prestan, así como la importancia de su participación en la ejecución de las acciones de mejora de los procesos, trámites y servicios derivadas de la retroalimentación recibida de los usuarios.

### **Coordinadora General y personal involucrado**

41. Derivado de la reunión, en caso de haber propuestas del personal para la mejora.

Si, entonces:

- a. Se solicita implementar las acciones que se consideren convenientes.
- b. Regresar a la actividad 22.

### **Cierre de la Solicitud de Atención**

42. Fin del procedimiento





## V. Referencias

### Leyes

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de La Llave. Última reforma Gaceta Of. Núm. 332 del 26-08- 2013. Art. 2, fracción IV.
- Ley Número 316 De Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave. Gaceta Of. No. Ext 298 del 27 julio 2017.

### Reglamentos

- Reglamento de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales de la Universidad Veracruzana. Consejo Universitario General del 23-11-2006. Art. 4, fracción IV.

### Contratos

- Contrato Colectivo de Trabajo del Personal Académico, Clausula 98 y 99

### Planes y Programas

- Plan Veracruzano de Desarrollo 2019-2024. Gaceta Oficial número extraordinario 224. 05 junio 2019.
- Programa de Trabajo 2021-2025. "Por una Transformación Integral".
- Plan de Trabajo Estratégico de la SAF 2021-2025.

### Acuerdos

- Acuerdo de la rectora del 10 de junio de 2014. Atribuciones del SAISUV, fracción III y V.

### Otros

- Aviso de Privacidad del SAISUV
- Norma ISO 10002:2018 Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones



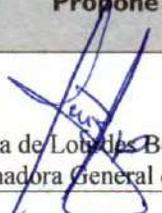
## VI. Entradas y salidas

Entradas		Salidas	
Proveedor	Requisitos	Receptor	Requisitos
Usuario  Manifestación sobre los trámites y servicios que recibe del SAISUV, a través de una Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40)	Datos incluidos en la Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40)	Usuario  Atención al problema que originó la Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40)	Oficio de respuesta.

## VII. Histórico de revisiones

No. de revisión	Fecha de revisión o modificación	Sección o página modificada	Descripción de la revisión o modificación
0			

## VIII. Firmas de autorización

Propone	Autoriza	Fecha	
		Autorización	Entrada en Vigor
 Dra. María de los Angeles Bonilla Pastrana Coordinadora General del SAISUV	 Mtra. Lizbeth Margarita Viveros Cancino Secretaria de Administración y Finanzas	09/07/2024	09/07/2024

Las firmas avalan y dan validez de la autenticidad del documento, así mismo aprueban su publicación para su implementación.



## **IX. Anexos**

1. Medios de comunicación para la atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-I-01)
2. Solicitud de Atención de quejas, sugerencias y felicitaciones para los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-40)
3. Responsables de la atención de quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas de los usuarios SAISUV (SAIS-GE-G-04)
4. Bitácora de control y seguimiento de Solicitudes de Atención de quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas de los usuarios SAISUV (SAIS-GE-F-41)

## **X. Créditos**

La elaboración del presente Procedimiento estuvo a cargo de la Coordinación General del SAISUV dependiente de la Secretaría de Administración y Finanzas con el apoyo de la Unidad de Organización y Métodos de la Dirección de Planeación Institucional, fue concluido y autorizado en julio de 2024 para su publicación en el Manual de Procedimientos Administrativos.

Mtra. Lizbeth Margarita Viveros Cancino  
Secretaria de Administración y Finanzas

Dra. Ma. De Lourdes Bonilla Pastrana  
Coordinadora General del SAISUV

Mtra. Anabel López García  
Coordinación Administrativa

Dra. Elizabeth Soler Huerta  
Coordinadora Médica SAISUV

Lic. Martín Méndez Fernández  
Analista de Sistemas SAISUV

Dra. Elisa Calderón Altamirano  
Encargada de la Dirección de Planeación  
Institucional

Ing. Álvaro Gabriel Hernández  
Director de la Unidad de Organización y  
Métodos (UOM)

Análisis, asesoría y apoyo de la UOM  
C.P. Marisela Gómez Girón  
Lic. Elisa Sáiz Bonilla  
Lic. Armando R. Pastrana Ávila

**Sistema de Atención Integral a la Salud**  
**Medios de comunicación para la atención de quejas, sugerencias y**  
**felicitaciones para los usuarios SAISUV**  
**(SAIS-GE-I-01)**

Estimado Usuario, SAISUV pone a su disposición los medios de comunicación electrónicos y físicos que se indican a continuación, a través de los cuales puede manifestar su satisfacción o insatisfacción respecto a los trámites y servicios realizados en el SAISUV, cuando considere que ha sido objeto de mala atención, tardanza, mala calidad del servicio o cualquier otra irregularidad que detecte:

**Medios electrónicos:** En estos, tendrá la facilidad de presentar una queja, sugerencia o felicitación las 24 horas, los 365 días del año:

**1) Buzón de atención administrativa SAISUV**

- 1.1 Ubicado en el Sitio Web del SAISUV en la dirección electrónica siguiente:  
<https://www.uv.mx/saisuv/buzon-de-sugerencias/>
- 1.2 El usuario deberá registrar los datos solicitados en el formulario electrónico que se presenta en la imagen 1; una vez concluido el registro de datos, debe seleccionar el botón “enviar”, para que el SAISUV pueda recibir y gestionar la Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones (SAIS-GE-F-40).
- 1.3 Para los usuarios SAISUV

**Buzón de Sugerencias SAISUV**

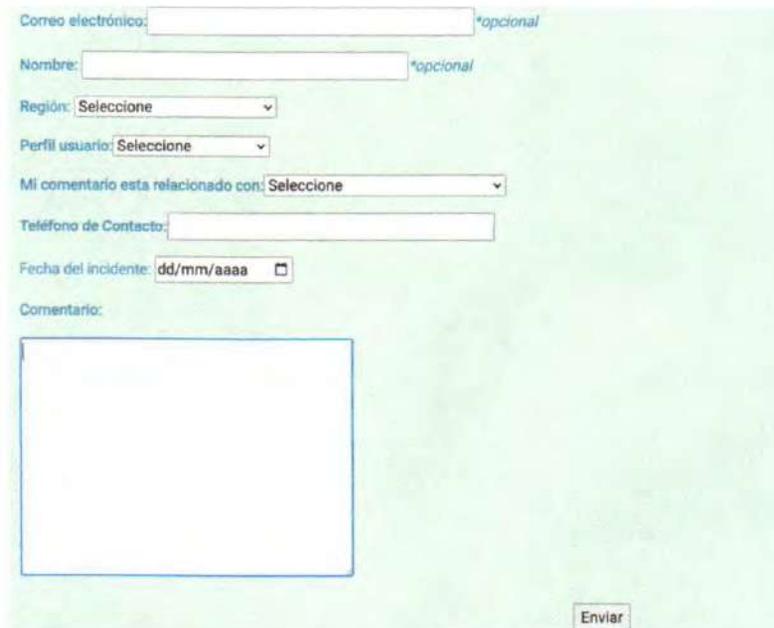


Imagen 1

**2) Correo electrónico SAISUV**

- 1.4 En el caso del uso del formato Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones (SAIS-GE-F-40).
- 2.1 Deberá descargarlo de la dirección electrónica siguiente <http://www.uv.mx/saisuv/buzon-de-sugerencias/> y registrar los datos incluidos en la forma.
- 2.2 Si opta por hacer un “Escrito Libre”, éste debe contener al menos los datos siguientes:
  - Motivo y detalle de la queja, sugerencia o felicitación.



**Sistema de Atención Integral a la Salud**  
**Medios de comunicación para la atención de quejas, sugerencias y**  
**felicitaciones para los usuarios SAISUV**  
**(SAIS-GE-I-01)**



- Área, persona, trámite o servicio sobre el cual presenta la queja, sugerencia o felicitación.
  - Fecha y lugar de los hechos por los cuales se hace la queja o sugerencia (si los conoce)
  - Datos de contacto para darle respuesta:
    - Nombre completo
    - No. telefónico:
    - Correo Electrónico:
    - Otro medio, indicar.
- 2.3 En ambos casos, si se cuenta con documentos que sustenten la queja, sugerencia, puede anexarlos al Formato de *Solicitud de Atención* o al *Escrito Libre*.
- 2.4 Deberá remitir la "*Solicitud de Atención*", el *Escrito libre* y/o evidencias en formato digital a través del correo electrónico siguiente: [sais@uv.mx](mailto:sais@uv.mx)

**Medios Físicos:** Podrá presentar su queja, sugerencia o felicitación únicamente en los horarios de atención establecidos en los módulos del SAISUV:

**3) Buzón físico**

- 3.1 Ubicado en la sala de espera de los módulos SAISUV, en donde se encuentran a disposición los formatos "*Solicitud de Atención*", así como hojas en blanco en el caso de que desee elaborar un "*Escrito libre*".
- 3.2 En ambos casos el llenado será de forma manual.
- 3.3 Si opta por usar el formato "*Solicitud de Atención*", deberá registrar los datos incluidos en la forma.
- 3.4 Si desea elaborar un "*Escrito Libre*", éste deberá contener al menos los datos siguientes:
- Motivo y detalle de la queja, sugerencia o felicitación.
  - Área, persona, trámite o servicio sobre el cual presenta la queja, sugerencia o felicitación.
  - Fecha y lugar de los hechos por los cuales se hace la queja o sugerencia (si los conoce)
  - Datos de contacto para darle respuesta:
    - Nombre completo
    - No. telefónico:
    - Correo Electrónico:
    - Otro medio, indicar.
- 3.5 En ambos casos, si se cuenta con documentos que sustenten la queja o sugerencia, puede anexarlos al Formato de *Solicitud de Atención* o al *Escrito Libre*.
- 3.6 Depositar en el buzón físico.

**4) Entrega personal en el Módulo**

Para realizar la entrega personal de una queja, sugerencia o felicitación deberá elaborarla utilizando las dos opciones siguientes:

**Sistema de Atención Integral a la Salud**  
**Medios de comunicación para la atención de quejas, sugerencias y**  
**felicitaciones para los usuarios SAISUV**  
**(SAIS-GE-I-01)**



- 1.5 Usando el formato de Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones (SAIS-GE-F-40), que están colocados en el Buzón Físico que se encuentra en los Módulos del SAISUV, llenarlo manualmente para su entrega.
- 4.1 Si opta por el “Escrito Libre”, éste deberá contener al menos los datos siguientes:
  - Fecha y lugar de los hechos por los cuales hace la queja o sugerencia (si los conoce)
  - Motivo y detalle de la queja, reclamo, sugerencia o felicitación.
  - Área, persona, trámite o servicio sobre el cual presenta la queja, sugerencia o felicitación.
  - Datos de contacto para darle respuesta:
    - Nombre completo
    - No. telefónico
    - Correo Electrónico
    - Otro medio, indicar
- 4.2 En todos los casos, si se cuenta con documentos que sustenten la queja, o sugerencia, puede anexarlos a la Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones (SAIS-GE-F-40) o al Escrito Libre.
- 4.3 Dirigirse a la Asistente de la Coordinación General o al apoyo administrativo en los módulos regionales, a quienes hará entrega de los documentos indicados previamente y una copia para que le sellen de haber recibido los documentos.

Estimado usuario, independientemente del medio por el cual entregue su queja, sugerencia o felicitación, el SAISUV se compromete a darle respuesta en un plazo no mayor a 15 días hábiles posteriores a su recepción.

**Sistema de Atención Integral a la Salud**  
**Solicitud de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones**  
**para los usuarios SAISUV**  
**(SAIS-GE-F-40)**



Sistema de Atención Integral a la Salud  
Universidad Veracruzana



Universidad Veracruzana  
Secretaría de Administración y Finanzas

Día:                      Mes:                      Año:

*(Marcar la casilla correspondiente con una X)*

Desea formular una:

Queja [   ]	Sugerencia [   ]	Felicitación [   ]
-------------	------------------	--------------------

Región:

Xalapa [   ]	Veracruz [   ]	Orizaba-Córdoba [   ]	Poza Rica-Tuxpan [   ]	Coatzacoalcos-Minatitlán [   ]
--------------	----------------	-----------------------	------------------------	--------------------------------

Tipo de usuario(quejoso):

Derechohabiente [   ]	Familiar/tutor [   ]	Proveedor de Servicios [   ]	Médico [   ]	Otro [   ]
-----------------------	----------------------	------------------------------	--------------	------------

Descripción clara de los hechos:

¿Adjunta evidencia documental? Si [   ] No [   ]

Datos de contacto del usuario(quejoso):

Nombre completo:	NP/CUD
------------------	--------

Teléfono (s):	Correo electrónico
---------------	--------------------

Persona para contactar, si es diferente al usuario (quejoso):	¿Requiere que se le proporcione respuesta?
Nombre:	Si [   ]                      No [   ]
Correo electrónico:	

Bajo protesta de decir verdad, confirmo que la información contenida en este formato y/o en los documentos que adjunto, es verdadera.

Firma

\_\_\_\_\_

Datos para ser registrados únicamente por el SAISUV:

Folio de Control:	Fecha de recolección:	Fecha de respuesta:	Sello SAISUV

Responsable de atender:

Los datos por Usted proporcionados serán tratados con toda confidencialidad, no son compartidos con personas, empresas, organizaciones y autoridades distintas a la Universidad Veracruzana; únicamente se usarán con el propósito de mejorar la atención hacia nuestros usuarios y mejora de los procesos, trámites y servicios proporcionados por el SAISUV.

Para mayor información acerca del tratamiento de sus datos personales y de los derechos que puede hacer valer, puede consultar los avisos de privacidad colocados en los Módulos Médicos del SAISUV y publicados en el Sitio Web del SAISUV, en la dirección electrónica siguiente: <https://www.uv.mx/saisuv/declarativa-de-privacidad/>.





Sistema de Atención Integral a la Salud  
Responsables de la atención de quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas de los usuarios SAISUV  
(SAIS-GE-G-04)

Tipo de queja, sugerencia y felicitación	Área	Responsable de Atender	Cargo
<b>Administrativa</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gastos médicos</li> <li>• Pago a proveedores</li> <li>• Afiliación al servicio médico</li> <li>• Personal de seguridad</li> <li>• Empleados administrativos</li> </ul>	Coordinación Administrativa (Xalapa)	Titular de la Coordinación	
<b>Personal médico y paramédico</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal médico</li> <li>• Enfermería</li> <li>• Médicos contratados por Servicios Profesionales independientes.</li> <li>• Pasantes</li> <li>• Trabajo social</li> <li>• Nutrición</li> <li>• Farmacia</li> <li>• Gestores de salud</li> </ul>	Apoyo administrativo (en las regiones)  Coordinadora Médica  Coordinadora de Salud Pública  Médicos responsables de los módulos	Titular de la Coord. Administrativa	Titulares de las Coordinaciones  Coordinación General
<b>Técnicas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fallas en el módulo de citas</li> <li>• Catálogo de proveedores de servicios desactualizado, etc.</li> </ul>	Coordinación Administrativa  Coordinación Médica  Apoyo Administrativo	Titular de la Coordinaciones	

