



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



COMITÉ DE TRANSPARENCIA  
HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DEL BAJÍO  
MEMORANDO NÚMERO  
HRAEB-DPEI-UT-0313-2021  
HRAEB-DPEI-UT-318-2021  
HRAEB-CT-0210-2021

León, Guanajuato, 7 de septiembre de 2021

**VISTO:** El estado que guarda el procedimiento de acceso a la información derivado de la solicitud presentada el 17 de agosto de 2021, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia (PTN) de este Hospital Regional de Alta Especialidad del Bajío, en la que se requirió a este Sujeto Obligado para atender lo que a continuación se detalla, generándose el acceso a la información con número de folio 1221000017221, y

**RESULTANDO**

- I. Que mediante la referida solicitud de acceso a la información se requirió al Hospital Regional de Alta Especialidad del Bajío para que proporcionara la siguiente información, misma que a la letra se transcribe:

*Se solicita de la manera más atenta que nos proporcionen la siguiente información*

**1. El desglose de reportes, quejas, inconformidades o similares recibidas en los diferentes medios de captación formales (buzones, correo institucional, módulo de atención, etc.) e informales (redes sociales) por concepto referente al no surtimiento de recetas o medicamentos y/o desabasto de medicinas y/o desabasto de insumos médicos o algún otro similar, que incluya la fecha de la queja, y la clave del medicamento o insumo, comprendidas en el periodo de enero 2017 a julio 2021.**

**2. ¿Su dependencia cuenta con vías para presentar quejas, reportes, inconformidades, o similares que sean accesibles a personas con alguna discapacidad, no sepan leer o hablen un idioma distinto al español?**

**3. En caso de afirmativa, describa cuáles vías. (SIC).**

- II. Una vez que el Comité de Transparencia del Hospital Regional de Alta Especialidad del Bajío revisó el contenido de la solicitud materia de la presente resolución, se determinó que la Unidad de Transparencia turnaría la petición al Áreas de Calidad y Certificación y Área de Quejas de este HRAEB, con el propósito de dar cabal cumplimiento a lo establecido en el artículo 131 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP), el cual establece que las Unidades de Transparencia deberán garantizar que las solicitudes se turnen a todas las áreas competentes que cuenten con la información o deban tenerla de acuerdo a sus facultades, competencias y funciones, con el objeto de que realicen una búsqueda exhaustiva y razonable de la información solicitada.
- III. Para acreditar lo anteriormente mencionado y no dejar en estado de indefensión al peticionario, se hace del conocimiento, el objetivo de la Unidad Administrativa, mismo que se encuentra normado en el Manual de Organización Específico del hospital Regional de Alta Especialidad el Bajío, resaltando lo siguiente:

**Titular del Área de Quejas, cuyo objetivo es. – Investigar las conductas de los servidores públicos adscritos al HRAEB, que pudieran constituir un incumplimiento a la Ley General de Responsabilidades Administrativas, para en su caso, turnarlas para el inicio del procedimiento administrativo de responsabilidades.**





COMITÉ DE TRANSPARENCIA  
HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DEL BAJÍO  
MEMORANDO NÚMERO  
HRAEB-DPEI-UT-0313-2021  
HRAEB-DPEI-UT-318-2021  
HRAEB-CT-0210-2021

Me permito informar a usted que el Área de Calidad y Certificación no se encuentra normada en el Manual de Organización Específico de este HRAEB, por lo que se establece el objetivo de la Unidad Administrativa de la que jerárquicamente depende, esto es: Dirección de Planeación, Enseñanza e Investigación, cuyo objetivo es. – Definir las políticas y los lineamientos de evaluación, docencia, enseñanza e investigación, planeación y desarrollo, tecnologías de la información a través de escenarios de corto, mediano y largo plazo, aplicando principios y valores de alta gerencia en el Hospital, para el fortalecimiento de la estructura, procesos y resultados que contribuyan a la toma de decisiones.

- IV. En ese orden de ideas, con fecha 18 de agosto de 2021, mediante memorandos HRAEB-DPEI-UT-0313-2021 y HRAEB-DPEI-UT-0318-2021, la Unidad de Transparencia solicitó a la Responsable de Área de Calidad y Certificación, Dra. Sandra Oyuki del Carmen Ayala Casas y al Titular del Área de Quejas, Lic. Manuel Méndez Hernández, respectivamente, para que dieran correcto trámite y realizaran una búsqueda exhaustiva en los archivos del área a su digno cargo, para otorgar una respuesta satisfactoria a los intereses del peticionario, otorgándoles un plazo de 03 días contados a partir de la recepción de la solicitud de acceso a la información, para otorgar la respuesta completa y clara a la Unidad de Transparencia.
- V. Así mismo se le informó a las citadas Área de Quejas y Calidad y Certificación que, en caso de no atender la petición en tiempo y forma, el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, podrá interponer una medida de apremio tal y como se establece en el artículo 206 fracción I de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- VI. Con fecha 24 de agosto de 2021, la Responsable de Área de Calidad y Certificación, Dra. Sandra Oyuki del Carmen Ayala Casas, mediante memorando HRAEB-DPEI-SC-0114-2021, informó lo siguiente:

[...]Respuesta:

1.

Fecha de queja	Insumo o medicamento	Clave
21 de junio de 2017	Promovente no especifica medicamento	No aplica
5 de diciembre de 2018	Filgastrim	010.0000.5432.00
Febrero 2019	Mercaptopurina Metrotexate	Mercaptopurina 010.000.1761.0 Metotrexate 010.000.4190.00 / 0100.000.1776.00
Marzo 2019	Promovente no especifica medicamento	No aplica
6 de marzo 2019	Mercaptopurina	010.000.1761.0
26 de junio 2019	Promovente no especifica medicamento	No aplica
Noviembre 2019	Morfina parches	El hospital no compra este insumo
Febrero 2020	Quimioterapia faltante	Mercaptopurina 84160025040505 Metotrexate 84160025040485
27 de marzo de 2020	Tobramicina Creon	Tobracimicina 010.000.5337.00 Creon 010.000.4190.00
4 de febrero de 2021	Promovente no especifica medicamento	No aplica
14 de junio de 2021	Docetaxel	84160025040846





COMITÉ DE TRANSPARENCIA  
HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DEL BAJÍO  
MEMORANDO NÚMERO  
HRAEB-DPEI-UT-0313-2021  
HRAEB-DPEI-UT-318-2021  
HRAEB-CT-0210-2021

- 2. **Respuesta: Si**
- 3. **Respuesta: Para los casos en que no saben leer se ayuda en el área a registrar su queja, sugerencia o felicitación. Para aquellos casos en que hablan un idioma distinto hay acercamiento con gerencia social para buscar algún traductor o interprete acorde al idioma de que se trate. (SIC).**

VII. Con fecha 24 de agosto de 2021, el Titular del Área de Quejas, Lic. Manuel Méndez Hernández, mediante Oficio OIC/TAQ/184/2021, informó lo siguiente:

[...]

1.- En relación con el primer cuestionamiento le informo que del periodo comprendido de enero de 2017 a julio de 2021 se recibieron 9 denuncias, las cuales se desglosan de acuerdo con su petición, haciendo la aclaración que a pesar de que no se solicitó en nombre del medicamento éste se proporciona para brindar una mejor información:

Fecha de la queja	Nombre del Medicamento	Clave del Medicamento
21 de junio de 2017	No proporcionó nombre del medicamento	Sin clave
5 de diciembre de 2018	Filgastrim	84160025040459
Febrero 2019	Mercaptopurina y Metrotexato	84160025301426/84160025041115
Marzo 2019	No proporcionó nombre del medicamento	Sin clave
Marzo 2019	Mercaptopurina	84160025301426
26 de junio 2019	No proporcionó nombre del medicamento	Sin clave
Febrero de 2020	Insumo (quimioterapia)	Sin clave
27 de marzo de 2020	Tobramicina	84160025040662
14 de junio de 2021	Docetaxel	84160025040846

2.- En respuesta al cuestionamiento 2 le informo que no se cuenta con una vía en donde una persona que hable un idioma distinto al español pueda presentar una queja, reporte, inconformidad o similar, le informo además que a la fecha no hemos tenido situaciones de ese tipo, sin embargo, si se llegase a presentar no auxiliaríamos con el personal (médicos que hablan distintos idiomas) de la entidad para resolver esta situación; en relación a las personas con discapacidad, el Área de Quejas otorga todas las facilidades para que estas personas presenten alguna denuncia, entre otras, nos hemos trasladado al lugar de origen o residencia de éstas cuando por su discapacidad no pueden acudir a nuestras oficinas; en relación a las personas que no saben leer, el procedimiento que seguimos es que nos auxiliamos de las personas que acompañan al quejoso para que estas firmen la queja, petición o denuncia y al denunciante o peticionario le solicitamos la impresión de su huella digital en el documento respectivo y así atendemos su petición. Es importante hacer de su conocimiento que no hemos dejado de atender ninguna queja, reporte, inconformidad o similar por algunas de las causas mencionadas en el presente punto que se atiende hasta la fecha del presente oficio.

3.- En relación con el punto 3. le informo que la principal vías con que contamos para recibir denuncias y/o peticiones ciudadanas y que es el medio oficial con que cuenta la Secretaría de la Función Pública de la que forma parte este Órgano Interno de Control, es el Sistema Integral de Denuncias Ciudadanas (SIDEK); El SIDEK es un mecanismo de registro, captación, administración y atención de denuncias y peticiones ciudadanas que cualquier persona formule en el marco de la Ley General





**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



COMITÉ DE TRANSPARENCIA  
HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DEL BAJÍO  
MEMORANDO NÚMERO  
HRAEB-DPEI-UT-0313-2021  
HRAEB-DPEI-UT-318-2021  
HRAEB-CT-0210-2021

*de Responsabilidades Administrativas y la Ley Federal Anticorrupción en Contrataciones Públicas, constituyendo el único medio de almacenamiento, custodia, consulta, reproducción, verificación, administración y transmisión de dicha información, asimismo, contamos con 8 buzones distribuidos en diversos espacios de la dependencia que nos auxilian para recibir denuncias, felicitaciones y/o sugerencias tanto del personal como de los usuarios de la entidad, los cuales son aperturados una vez a la semana junto con el personal de Staff de Calidad de la entidad, se cuenta además con la dirección electrónica [responsabilidadesyquejas@hraeb.gob.mx](mailto:responsabilidadesyquejas@hraeb.gob.mx) y el teléfono 477 267 20 00 extensión 1509 para los mismos fines y como se mencionó en supra líneas también recibimos de manera presencial la presentación de denuncias y/o peticiones ciudadanas. ...(SIC).*

- VIII. Con fundamento en artículo 129 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, el cual establece que los Sujetos Obligados deben otorgar los accesos a los documentos que se encuentren en los archivos, para el caso en concreto, dicha información no se encuentra documentada en algún sistema interno o documento de las Unidades Administrativas competentes, por lo que debe entenderse que este Sujeto Obligado NO está negando ni ocultando información pública.
- IX. En apego a la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, este Comité de Transparencia garantiza el buen uso de la posible información confidencial, que de la respuesta pudiera desprenderse.

**CONSIDERANDO**

**PRIMERO.** – El Comité de Transparencia del Hospital Regional de Alta Especialidad del Bajío es competente para conocer, dictar acuerdos necesarios y resolver el presente procedimiento de acceso a la información pública, con fundamento en los artículos 6 y 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 64, 65 fracción II, 108, 113 y 140 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 57 y 71 de su Reglamento; actividad 3 de la etapa IV del Procedimiento 6.2 Atención a Solicitudes de Acceso a la Información, del Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Transparencia y Archivos.

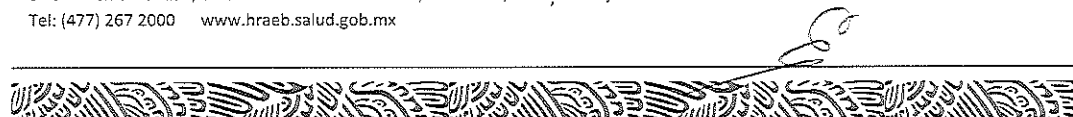
Con independencia de lo anterior, y tratándose de datos personales, se estará a lo dispuesto en el Segundo Transitorio de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, su Reglamento y disposiciones administrativas que regulan aquellos.

**SEGUNDO.** – Los integrantes del Comité de Transparencia determinaron que a partir del día 14 de octubre de 2014 se crearían Resoluciones para cada proceso de acceso a la información mediante sesión permanente.

Por lo anteriormente expuesto y fundado, es de resolver y se

**RESUELVE**

**PRIMERO.** – Este Comité de Transparencia del Hospital Regional de Alta Especialidad del Bajío es competente para conocer y resolver el presente procedimiento de acceso a la información, de conformidad con los preceptos legales citados en el considerando primero de esta resolución.





**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**COMITÉ DE TRANSPARENCIA  
HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DEL BAJÍO  
MEMORANDO NÚMERO  
HRAEB-DPEI-UT-0313-2021  
HRAEB-DPEI-UT-318-2021  
HRAEB-CT-0210-2021**

**SEGUNDO.** – Se confirma y aprueba la respuesta otorgada por la Responsable de Área de Calidad y Certificación, Dra. Sandra Oyuki del Carmen Ayala Casas y el Titular del Área de Quejas, Lic. Manuel Méndez Hernández, misma que se describe en el resultando VI y VII de la presente resolución, la cual determinó el Comité de Transparencia que se encuentra clara y completa conforme a lo que solicita el peticionario y los documentos que tiene el Sujeto Obligado, por lo que se procede a dar respuesta al peticionario esperando que la misma sea satisfactoria a sus intereses.

**TERCERO.** – El solicitante podrá interponer por sí o a través de su representante, el recurso de revisión previsto en el Título Octavo Capítulo I de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en términos del artículo 80 del Reglamento de la Ley citada, ante el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, sito en Av. Insurgentes Sur No. 3211, colonia Insurgentes Cuicuilco, Delegación Coyoacán, Ciudad de México.

**CUARTO.** – Notifíquese por conducto de la Unidad de Transparencia de este Hospital Regional de Alta Especialidad del Bajío, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT) al solicitante, la respuesta otorgada por la Responsable de Área de Calidad y Certificación y el Titular del Área de Quejas, del Hospital Regional de Alta Especialidad del Bajío.

Así por unanimidad, lo resolvieron los integrantes del Comité de Transparencia del Hospital Regional de Alta Especialidad del Bajío, Lic. Carmen Lucía Reyes Campos Titular de la Unidad de Transparencia, C.P. J. Jesús Moreno Palafox Titular del Órgano Interno de Control y Lic. Evelyn Yazmin Muñoz Flores Coordinadora de Archivos.

**Lic. Carmen Lucía Reyes Campos**  
Titular de la Unidad de Transparencia

**C.P. J. Jesús Moreno Palafox**  
Titular del Órgano Interno de Control

**Lic. Evelyn Yazmin Muñoz Flores**  
Coordinadora de Archivos

