

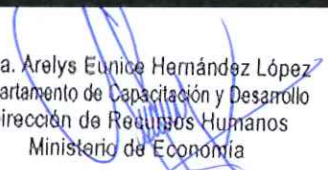
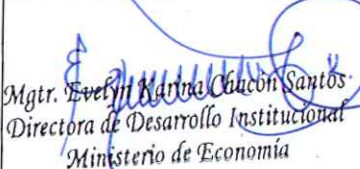
	Manual de Normas y Procedimientos (De aplicación general)	ME-VIAFI-DRRHH-MNP-22
		Versión 07
		Página 1 de 16

SERVICIO ODONTOLÓGICO


Aprobado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lic. Carlos Antonio Morales Maza	Viceministro Administrativo y Financiero	17 DIC. 2025	 Carlos Antonio Morales Maza Viceministro Administrativo y Financiero Ministerio de Economía

Revisado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lcda. Mónica Fernanda Bethancourt Diéguez	Directora de Recursos Humanos	15 DIC. 2025	 Lcda. Mónica Fernanda Bethancourt Diéguez Directora Dirección de Recursos Humanos Ministerio de Economía

Actualizado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lcda. Arellys Eunice Hernández López	Jefe de Capacitación y Desarrollo	15 DIC. 2025	 Lcda. Arellys Eunice Hernández López Departamento de Capacitación y Desarrollo Dirección de Recursos Humanos Ministerio de Economía


Verificación Metodológica	Cargo	Fecha	Firma y sello
Mgtr. Evelyn Karina Chacón Santos	Directora de Desarrollo Institucional	11 DIC. 2025	 Mgtr. Evelyn Karina Chacón Santos Directora de Desarrollo Institucional Ministerio de Economía

Vigente a partir de:	17 DIC. 2025
----------------------	--------------

	Manual de Normas y Procedimientos (De aplicación general)	ME-VIAFI-DRRHH-MNP-22
		Versión 07
		Página 2 de 16

ÍNDICE

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES	3
4. SIGLAS Y ACRÓNIMOS	3
5. BASE LEGAL.....	3
6. NORMAS.....	4
7. RESPONSABILIDADES.....	5
8. PROCEDIMIENTOS	5
9. FLUJOGRAMAS.....	9
10. ANEXOS	12

	Manual de Normas y Procedimientos (De aplicación general)	ME-VIAFI-DRRHH-MNP-22
		Versión 07
		Página 3 de 16

1. OBJETIVO

Establecer los procedimientos a seguir para utilizar el beneficio de consulta odontológica, para trabajadores, su cónyuge e hijos, que brinda el Ministerio de Economía.

2. ALCANCE

Este manual de normas y procedimientos aplica a trabajadores del Ministerio de Economía y sus dependencias, cónyuges e hijos registrados en el expediente personal del trabajador, archivado en la Dirección de Recursos Humanos.

3. DEFINICIONES


- 3.1. **Medicamento:** Sustancia administrada interior o exteriormente al organismo, que sirve para prevenir, curar o aliviar una enfermedad y corregir o reparar las secuelas de esta.
- 3.2. **Servicio de Odontología:** Diagnóstico, tratamiento y prevención de las enfermedades del aparato estomatológico: dientes, encías, lengua, paladar, mucosa oral, glándulas salivales y otras estructuras anatómicas implicadas.
- 3.3. **Paciente:** Persona con quebrantos de salud, que es o será reconocida medicamente, y podrá seguir un tratamiento según las indicaciones del médico.
- 3.4. **Receta médica:** Prescripción escrita extendida por el médico tratante, la cual indica el medicamento adecuado a aplicarse.

4. SIGLAS Y ACRÓNIMOS

- 4.1. **MINECO:** Ministerio de Economía.
- 4.2. **ROI:** Reglamento Orgánico Interno.

5. BASE LEGAL


Documentos	
Número o código del documento o dato	Nombre de Base Legal, Documento o Dato
Decreto 57-92 del Congreso de la República de Guatemala del 11 de octubre del 2016.	Ley de Contrataciones del Estado.
Acuerdo Gubernativo número 211-2019 del Vicepresidente de la República en Funciones de Presidente, de fecha 24 de octubre de 2019.	Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía.
Acuerdo Ministerial número 762-2019 del Ministerio de Economía, de fecha 19 de noviembre de 2019.	Estructura Orgánica Interna Complementaria a la Estructura Establecida en el Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía.
Artículo 36º, literal b.	Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo.

	Manual de Normas y Procedimientos (De aplicación general)	ME-VIAFI-DRRHH-MNP-22
		Versión 07
		Página 4 de 16

6. NORMAS

- 6.1. Con base en el Acuerdo Ministerial 762-2019, Estructura Orgánica Interna complementaria a la estructura establecida en el Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía; la Dirección de Recursos Humanos de la Unidad Ejecutora 101 y las delegaciones de Recursos Humanos de los diferentes órganos y dependencias del Ministerio de Economía, son responsables de garantizar el cumplimiento de los objetivos, obtener los resultados esperados, alcanzar las metas institucionales y lograr una mayor efectividad de los procesos y servicios que se brindan en las Clínicas Médicas del Ministerio de Economía.
- 6.2. El Ministerio de Economía, contratará servicios profesionales de odontología, para trabajadores del MINECO, cónyuge e hijos, registrados por el trabajador en el expediente archivado en la Dirección de Recursos Humanos.
- 6.3. Los servicios odontológicos que se indican en este manual de normas y procedimientos, corresponden a lo establecido en el pacto colectivo de condiciones de trabajo vigente (artículo 36, literal b): eliminación de placa bacteriana, depositada en la superficie de los dientes, incluyendo pulido de restauraciones presentes, aplicación tópica de flúor, radiografías, eliminación de caries, rellenos de amalgama de plata, extracciones, sellado de fosas y fisuras, restauraciones de resina y amalgama de plata.
- 6.4. Cualquier servicio o procedimiento adicional a lo establecido en este manual de normas y procedimientos que sean solicitados por el trabajador, su cónyuge o hijos, deberán ser contratados y pagados por el trabajador directamente al odontólogo. El Ministerio de Economía queda fuera de cualquier control, registro o arreglo adicional entre el médico y el trabajador. Eximiéndolo de toda responsabilidad.
- 6.5. El médico odontólogo podrá atender a los pacientes pertenecientes al Ministerio de Economía, única y exclusivamente cuando estos le presenten su boleta de cita previamente coordinadas, la cual será extendida por el Encargado de Bienestar Laboral de la Dirección de Recursos Humanos o Delegados de Recursos Humanos de las Unidades Ejecutoras correspondiente.
- 6.6. Las citas odontológicas se solicitarán al médico odontológico a través del Encargado de Bienestar Laboral de la Dirección de Recursos Humanos o Delegados de Recursos Humanos de las Unidades Ejecutoras, según corresponda, quien programará de conformidad con los horarios establecidos en el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo.
- 6.7. Para gestionar cada cita el Encargado de Bienestar Laboral de la Dirección de Recursos Humanos o Delegados de Recursos Humanos de las Unidades Ejecutoras, debe verificar los siguientes datos:
 - ✓ Nombre del trabajar/contratista;
 - ✓ Nombre completo del paciente;
 - ✓ Parentesco del paciente con el trabajador/contratista
- 6.8. Los servicios odontológicos se realizarán en la clínica del odontólogo contratado para el efecto.

Handwritten signature

	Manual de Normas y Procedimientos (De aplicación general)	ME-VIAFI-DRRHH-MNP-22
		Versión 07
		Página 5 de 16

- 6.9. Los funcionarios y empleados que intervienen en el numeral "8. PROCEDIMIENTOS" del presente manual de normas y procedimientos, son corresponsables del contenido y cumplimiento de éste, según corresponda.
- 6.10. Situaciones no previstas en el presente manual de normas y procedimientos, serán resueltas por el Director de Recursos Humanos o la Autoridad Superior.
- 6.11. El presente manual deja sin efecto manual de procedimientos: "SERVICIO ODONTOLÓGICO", ME-VIAFI-DRRHH-MNP-SO-22, Versión 06.

7. RESPONSABILIDADES

7.1 Viceministro Administrativo y Financiero es responsable de:

- 7.1.1 Aprobar, firmar y sellar el presente manual de normas y procedimientos

7.2 Director (a) de Recursos Humanos, es responsable de:

- 7.2.1 Revisar, firmar y sellar el presente manual, garantizando que su contenido corresponde al proceso que norma y documenta el mismo.
- 7.2.2 Delegar y supervisar la actualización oportuna del presente manual
- 7.2.3 Dar cumplimiento a la correcta aplicación del presente manual.
- 7.2.4 Otras responsabilidades que correspondan establecidas en el numeral "8. PROCEDIMIENTOS" del presente manual.

7.3 Encargado (a) del proceso, es responsable de:


- 7.3.1 Actualizar oportunamente el manual con instrucciones del Director (a) o Registrador de la dependencia que corresponda (Debe colocar el nombre del puesto según corresponda), en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional.
- 7.3.2 Firmar y sellar el manual, garantizando que su contenido responde al proceso que norma y documenta. (Debe colocar esta descripción cuando el responsable de la elaboración o actualización del manual sea un servidor público o funcionario).
- 7.3.3 Garantizar que el contenido del manual responde al proceso que norma y documenta. (Debe colocar esta descripción cuando el responsable de la elaboración o actualización del manual sea el personal designado).
- 7.3.4 Cumplir en lo que corresponda con el contenido del presente manual.
- 7.3.5 Otras responsabilidades que correspondan, establecidas en el numeral "8. PROCEDIMIENTOS" del presente manual.

8. PROCEDIMIENTOS

8.1. Solicitud de cita y asistencia odontológica


Responsable	No.	Actividades	Tiempo
Servidor Público /Contratista	1	Solicita vía correo electrónico, teléfono o personalmente, al Encargado de Bienestar Laboral de la Dirección de Recursos Humanos o su equivalente en Unidades Ejecutoras correspondiente, cita para consulta odontológica.	1 día

[Handwritten signature]

	Manual de Normas y Procedimientos (De aplicación general)	ME-VIAFI-DRRHH-MNP-22
		Versión 07
		Página 6 de 16

Responsable	No.	Actividades	Tiempo
Encargado de Bienestar Laboral o su equivalente en Unidades Ejecutoras	2	Recibe solicitud de cita odontológica vía correo electrónico, telefónico o personalmente.	1 día
	3	Realiza solicitud vía telefónica a clínica odontológica para programar la cita.	
Médico de Clínica Odontológica Contratada	4	Establece fecha y hora para cita del paciente e informa vía telefónica al Encargado de Bienestar Laboral de la Dirección de Recursos Humanos o su equivalente en Unidades Ejecutoras.	1 día
Encargado de Bienestar Laboral o su equivalente en Unidades Ejecutoras	5	Llena la boleta de cita odontológica con la información proporcionada por el trabajador/contratista y la clínica.	1 día
	6	Solicita firma y sello en la boleta de cita odontológica a la Dirección de Recursos Humanos o delegados de Recursos Humanos.	
	7	Informa al Servidor Público/Contratista solicitante para entregar la boleta de cita odontológica.	
Servidor Público /Contratista	8	Recibe boleta de cita odontológica, firmando original y copia.	1 día
	9	Informa a jefe inmediato, si la cita odontológica está programada en horario hábil, para el respectivo permiso.	
	10	Se presenta a cita y entrega boleta de cita odontológica a asistente en clínica odontológica.	
Médico de Clínica Odontológica Contratada	11	Recibe boleta de cita odontológica en original.	1 día
	12	Llena ficha médica odontológica al paciente.	
	13	Atiende al paciente.	
	14	Si procede: Extiende receta correspondiente e indica nueva cita al paciente.	
Servidor Público /Contratista	15	Recibe y traslada cita al Encargado de Bienestar Laboral.	1 día
Encargado de Bienestar Laboral o su equivalente en Unidades Ejecutoras	16	Recibe boleta y programa nueva cita. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----	1 día

9

	Manual de Normas y Procedimientos (De aplicación general)	ME-VIAFI-DRRHH-MNP-22
		Versión 07
		Página 7 de 16


8.2 Control y archivo de formularios de las citas odontológicas

Responsable	No.	Actividades	Tiempo
Encargado de Recursos Humanos de las Unidades Ejecutoras	1	El quinto día hábil de cada mes, envía vía correo electrónico al Encargado de Bienestar Laboral de la Dirección de Recursos Humanos, copia del correlativo de los pacientes atendidos durante el mes anterior.	1 día
	2	Aleatoriamente, 2 veces al año, selecciona la muestra que será objeto de ser encuestada sobre la satisfacción del servicio odontológico.	
	3	Archiva las encuestas realizadas, copia del control mensual de citas (correlativo) y copia de las boletas de citas del mes de los diferentes órganos o dependencias, así como de los Delegados de Recursos Humanos y encargados de cada Unidad Ejecutora quienes son corresponsables de mantener al día el archivo de las boletas de citas, el correlativo de citas y la muestra seleccionada de las encuestas de satisfacción.	
Encargado de Bienestar Laboral de Recursos Humanos	4	Recibe vía correo electrónico copia de correlativo mensual de citas odontológicas.	1 día
	5	Archiva información. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----	

8.3 Supervisión de Servicio de Odontología

Responsable	No.	Actividades	Tiempo
Encargado de Bienestar Laboral	1	Cuatrimestralmente, visita la clínica odontológica con el objeto de supervisar las actividades y el servicio brindado a los trabajadores.	1 día
	2	Entrevista a Doctor de la clínica odontológica.	
	3	Llena el formulario de supervisión de servicios médicos.	
	4	Solicita firma del médico en el formulario de supervisión de servicios médicos.	
	5	Elabora y traslada informe a la Dirección de Recursos Humanos con los detalles de la supervisión realizada.	1 día
Director (a) de Recursos Humanos	6	Recibe informe.	1 día
	6.1	De existir alguna inconformidad, requiere a Encargado de Bienestar Laboral para elaboración de oficio. (continua en paso 7)	
	6.2	Si no hay inconformidad, devuelve a Encargado de Bienestar Laboral para que archive. (continua en paso 13)	

[Handwritten signature]

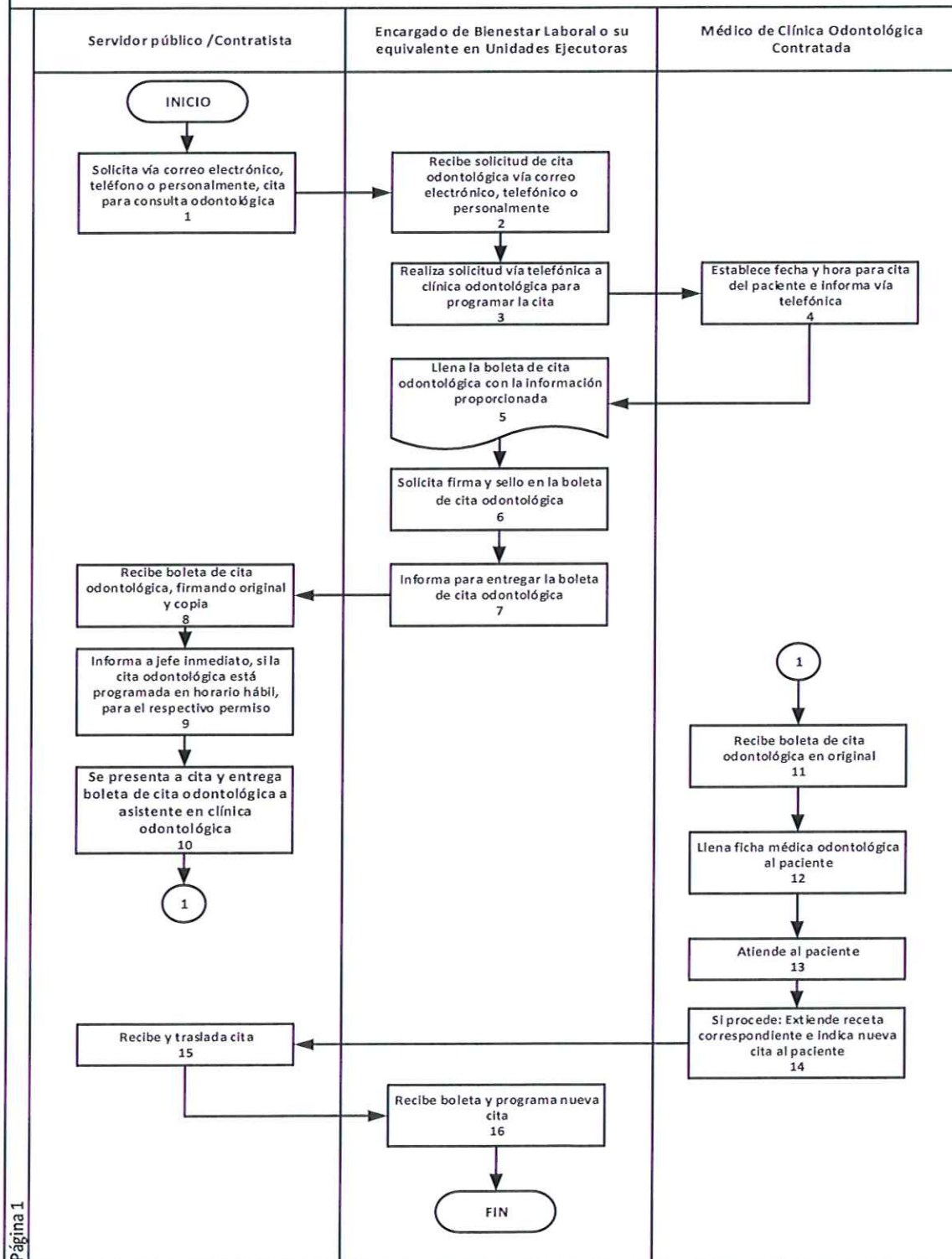
	Manual de Normas y Procedimientos (De aplicación general)	ME-VIAFI-DRRHH-MNP-22
		Versión 07
		Página 8 de 16

Responsable	No.	Actividades	Tiempo
Encargado de Bienestar Laboral	7	Redacta oficio para corrección de inconformidad detectada en el servicio, solicita firma al Director (a) de Recursos Humanos.	1 día
	8	Envía oficio al médico odontólogo contratado.	
Médico Odontólogo Contratado	9	Recibe el oficio y firma de recibido.	3 días
	10	Corrige inconformidad detectada e informa a la Dirección de Recursos Humanos.	
Director (a) de Recursos Humanos	11	Recibe informe de corrección de inconformidad detectada y traslada a Encargado de Bienestar Laboral.	1 día
Encargado de Bienestar Laboral	12	Recibe oficio firmado de recibido e informe del médico odontólogo contratado.	1 día
	13	Archiva documentos. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----	

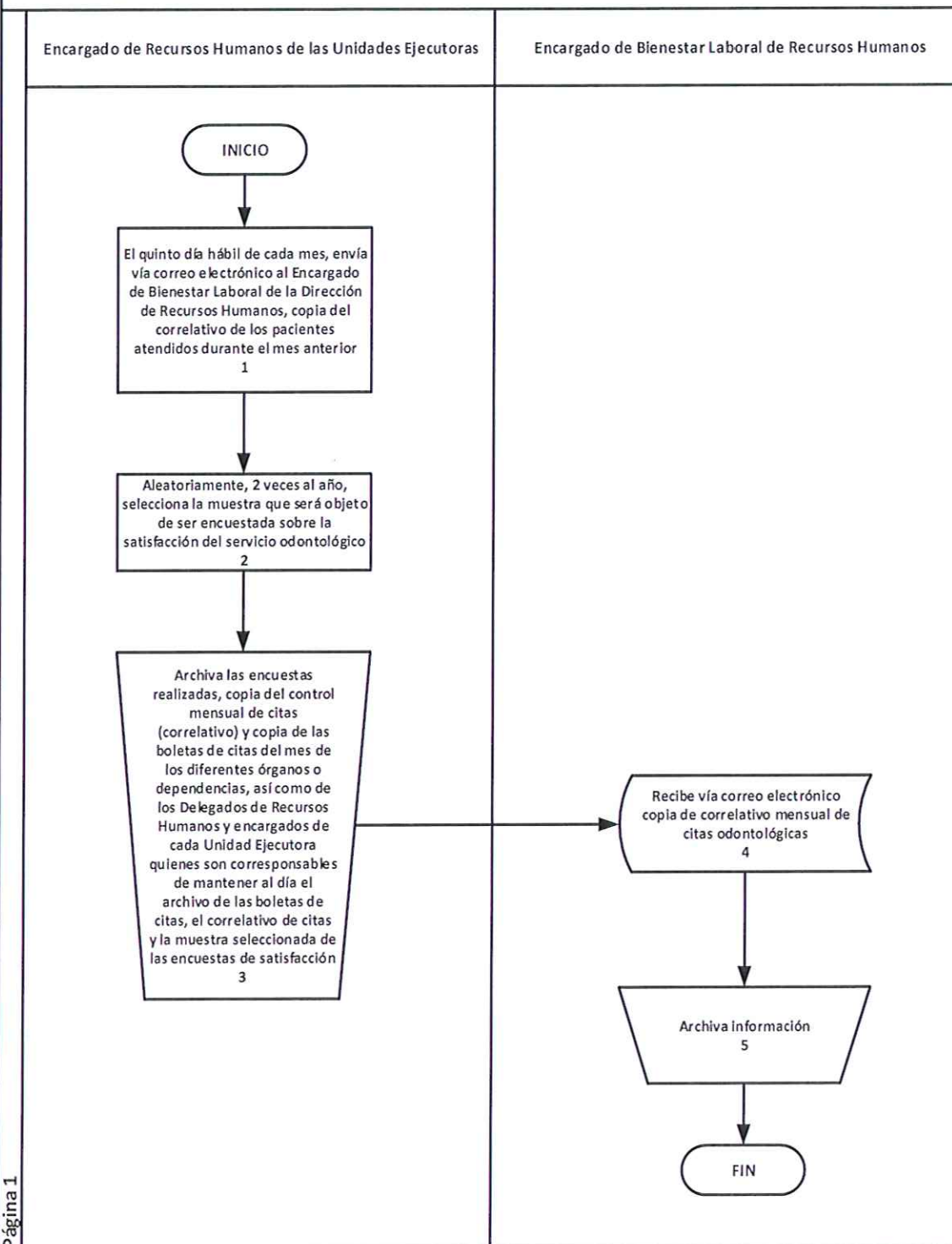
10

9. FLUJOGRAMAS

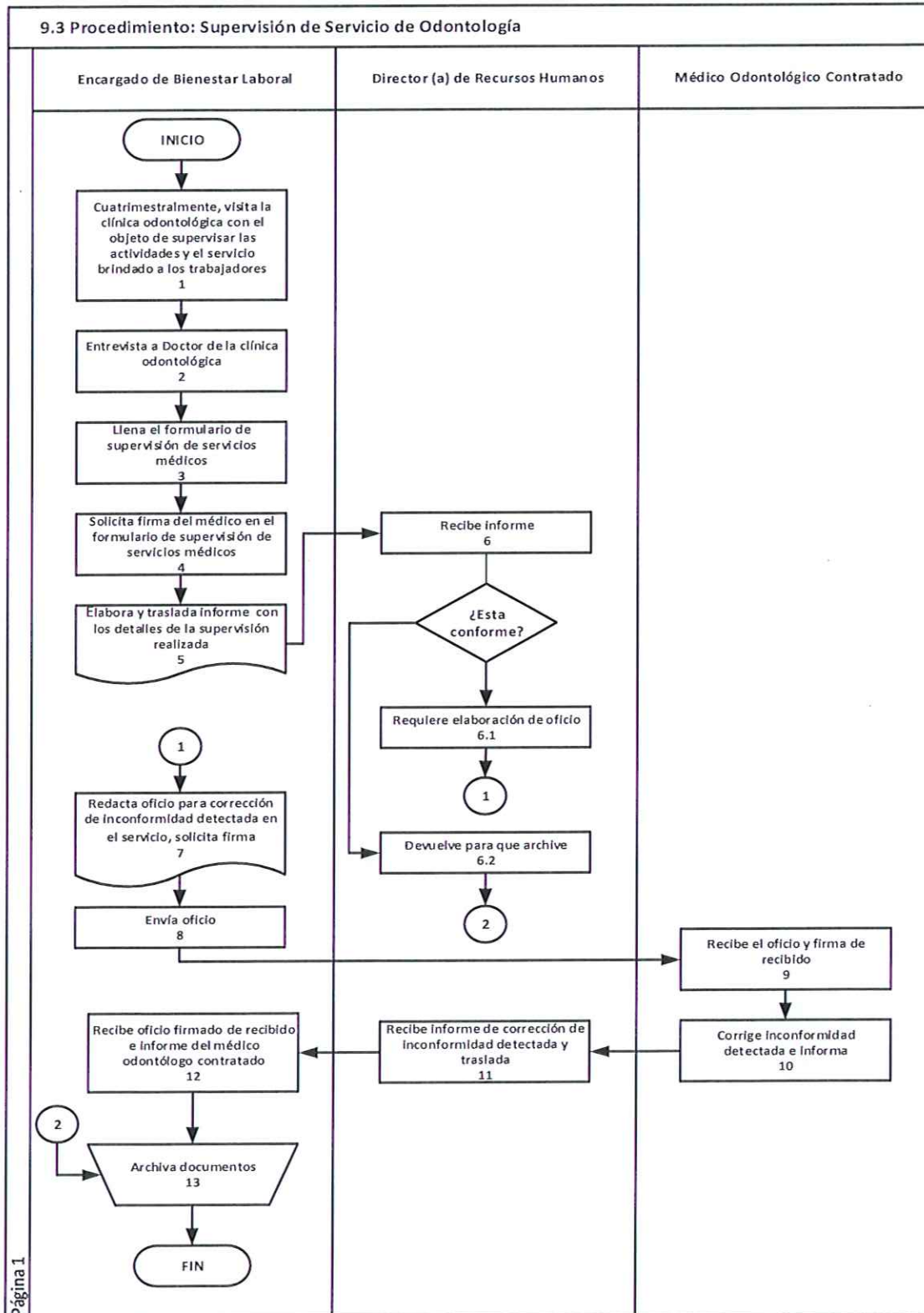
9.1 Procedimiento: Solicitud de cita y asistencia odontológica




9.2 Procedimiento: Control y archivo de formularios de las citas odontológicas



10




	Manual de Normas y Procedimientos (De aplicación general)	ME-VIAFI-DRRHH-MNP-22
		Versión 07
		Página 12 de 16

10. ANEXOS


10.1 Formulario cita clínica odontológica

	Ministerio de Economía	MINISTERIO DE ECONOMÍA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS Forma: RRHH-SOP-10	
CITA CLÍNICA ODONTOLÓGICA			
12 Calle 1-25, zona 10 Edificio Geminis 10; segundo nivel del Centro Comercial, Local 220 "A" RH-UE-101-000-2024			
NOMBRE TRABAJADOR: _____			
DEPENDENCIA: _____			
FECHA DE CITA: _____		HORA DE CITA: _____	
NOMBRE DEL PACIENTE: _____			
Trabajador/Contratista <input type="checkbox"/> Cónyuge <input type="checkbox"/> Hijo <input type="checkbox"/>			
_____ FIRMA Y SELLO - Dirección de RRHH		_____ FIRMA - Trabajador	

10

	Manual de Normas y Procedimientos (De aplicación general)	ME-VIAFI-DRRHH-MNP-22
		Versión 07
		Página 13 de 16


10.2 Formulario para ficha médica odontológica

MINISTERIO DE ECONOMIA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS FICHA MÉDICA ODONTOLÓGICA				
		NÚMERO FICHA: RH-000-20__		
Fecha		/ /		
Nombre del Trabajador y/o Contratista				
Cargo del Trabajador y/o Contratista				
Dependencia donde labora o presta Servicios				
Número de Teléfono				
Renglón	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Presupuestario	011	022	029	Subgrupo 18
Si es familiar del trabajador Indique parentesco	<input type="checkbox"/>	Cónyuge	<input type="checkbox"/>	Hijo
Nombre del Paciente				
FECHA		/ /		
Diagnostico		Tratamiento		
		(F) _____		
		<input type="checkbox"/> Trabajador <input type="checkbox"/> Contratista <input type="checkbox"/> Familiar		

Dirección de Recursos Humanos

20

10.3 Formulario matriz de consulta diaria



MINISTERIO DE ECONOMÍA
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Form: RRRH-SO-6

MATRIZ DE CONSULTA DIARIA DE PACIENTES ODONTOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA																		
No.	No. Boleta de Cita	NOMBRE DEL TRABAJADOR	DEPENDENCIA DEL TRABAJADOR	NOMBRE DEL PACIENTE	FAMILIARES					TRATAMIENTOS							DESCRIPCION DEL TRATAMIENTO	
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1																		
2																		
3																		
4																		
5																		
6																		
7																		
8																		

FECHA	/	/	/
-------	---	---	---

1. DIENTES DECIDUOS

2. DIENTES PERMANENTES

3. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

4. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

5. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

6. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

7. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

8. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

9. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

10. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

11. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

12. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

13. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

14. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

15. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

16. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

17. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

18. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

19. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

20. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

21. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

22. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

23. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

24. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

25. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

26. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

27. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

28. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

29. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

30. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

31. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

32. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

33. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

34. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

35. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

36. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

37. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

38. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

39. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

40. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

41. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

42. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

43. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

44. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

45. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

46. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

47. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

48. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

49. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

50. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

51. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

52. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

53. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

54. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

55. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

56. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

57. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

58. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

59. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

60. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

61. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

62. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

63. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

64. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

65. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

66. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

67. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

68. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

69. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

70. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

71. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

72. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

73. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

74. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

75. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

76. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

77. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

78. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

79. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

80. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

81. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

82. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

83. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

84. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

85. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

86. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

87. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

88. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

89. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

90. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

91. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

92. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

93. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

94. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

95. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

96. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

97. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

98. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

99. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

100. DIENTES DECIDUOS Y PERMANENTES

R

10.4 Formulario para encuesta de satisfacción, servicio de clínica odontológica



Ministerio de
Economía

MINISTERIO DE ECONOMÍA
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE CLÍNICA ODONTOLÓGICA

La siguiente encuesta pretende conocer su opinión con respecto al Servicio Odontológico recibido recientemente, la cual servirá para seguir avanzando en mejorar nuestros servicios a los Trabajadores y Contratistas del Ministerio de Economía, sólo con su ayuda podemos lograrlo.

FECHA:	CORRELATIVO	RH-UE-101- 2024
Nombre del Colaborador:		
Dependencia del Colaborador:		
Nombre del Paciente:		
Parentesco del Paciente	<input type="checkbox"/> Cónyuge	<input type="checkbox"/> Hijo

Marque con una X las casillas de abajo, valorando el servicio obtenido recientemente:

Descripción	Mala	Regular	Buena	Excelente
Cómo fue la atención del Odontólogo?				
Cómo considera la higiene de los instrumentos y equipo utilizado por el Odontólogo?				
Cómo considera la higiene de la clínica en general?				
Cómo califica el trabajo realizado por el Odontólogo?				
Cómo califica el tiempo utilizado para su tratamiento?				
Observaciones:				
			SI	NO
Regresaría a la clínica odontológica para otro tratamiento?				
Recomendaría el uso de la clínica odontológica a su compañeros de trabajo?				
Le indicó el doctor que el Servicio Médico Odontológico que presta el MINECO es gratuito?				
Observaciones:				

Gracias por su valioso tiempo, esperamos poder mejorar en nuestro servicio

Firma del Trabajador

Fecha de la encuesta

firma, sello de recibido en RRRH

12

10.5 Formulario para Supervisión de Servicios Odontológicos

 Ministerio de Economía		SUPERVISIÓN DE CLÍNICAS MÉDICAS Dirección de Recursos Humanos Coordinación de Clínicas	
SERVICIO ODONTOLÓGICO			
Nombre del Supervisor		Fecha	Hora Inicio
Clinica Odontológica	Zona 10	/ /	
Nombre del Médico responsable			
Nombre de la Enfermera que Asiste			
DESCRIPCIÓN	SI	NO	N/A
Cumplió la Clínica con el horario de inicio de atención médica.			
Cumplió la Clínica con el horario de finalización de la atención médica.			
Se encuentra el Médico tratante al inicio de la atención médica.			
Se encuentra la Enfermera al inicio de la atención médica.			
Se encuentra el Médico tratante al final de la atención médica.			
Se encuentra la Enfermera al final de la atención médica.			
Si no se encuentra el Médico o la Enfermera tiene constancia de la ausencia?			
La Clínica se encuentra limpia			
Cuentan con reportes de atención de pacientes en orden			
Presenta Estadística de atención de pacientes			
8 a. Avenida 10-43 zona 1, ciudad de Guatemala (502) 2412-0200 WWW.MINECO.GOB.GT @guatemineco			

 Ministerio de Economía		SUPERVISIÓN DE CLÍNICAS MÉDICAS Dirección de Recursos Humanos Coordinación de Clínicas	
Cuenta con matriz de consulta diaria de pacientes			
Cuenta con boletas de cita			
Cuenta con ficha médica de cada paciente			
Observaciones relevantes:			
Nombre quien realiza Supervisión		Nombre Médico Responsable Clínica	
Firma quien realiza la Supervisión		Firma Médico Responsable Clínica	
Hora en la que finaliza la Supervisión		Nombre de Enfermera	
		Firma de Enfermera	
8 a. Avenida 10-43 zona 1, ciudad de Guatemala (502) 2412-0200 WWW.MINECO.GOB.GT @guatemineco			