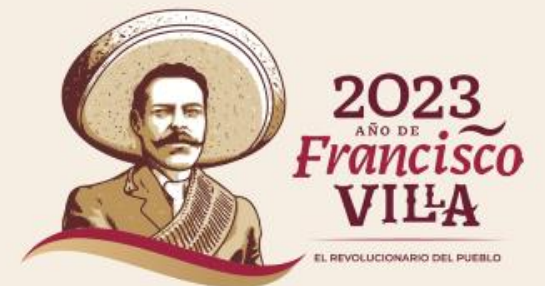


**Capacitación para personas con funciones de Gestión de la Calidad  
y Seguridad en la Atención de la Salud**  
*Plataformas de Reporte de la DGCEs*

# Sistema Unificado de Gestión

---

Dirección General de Calidad y Educación en Salud  
Dirección de Mejora de Procesos



# Sistema Unificado de Gestión (SUG)

## ¿Qué es la “Plataforma del SUG”?

Es una aplicación en línea de tipo administrativo, componente del Sistema Unificado de Gestión, que responde a la normatividad aplicable para el seguimiento a las Solicitudes de Atención recibidas en el periodo correspondiente.

# Sistema Unificado de Gestión (SUG)

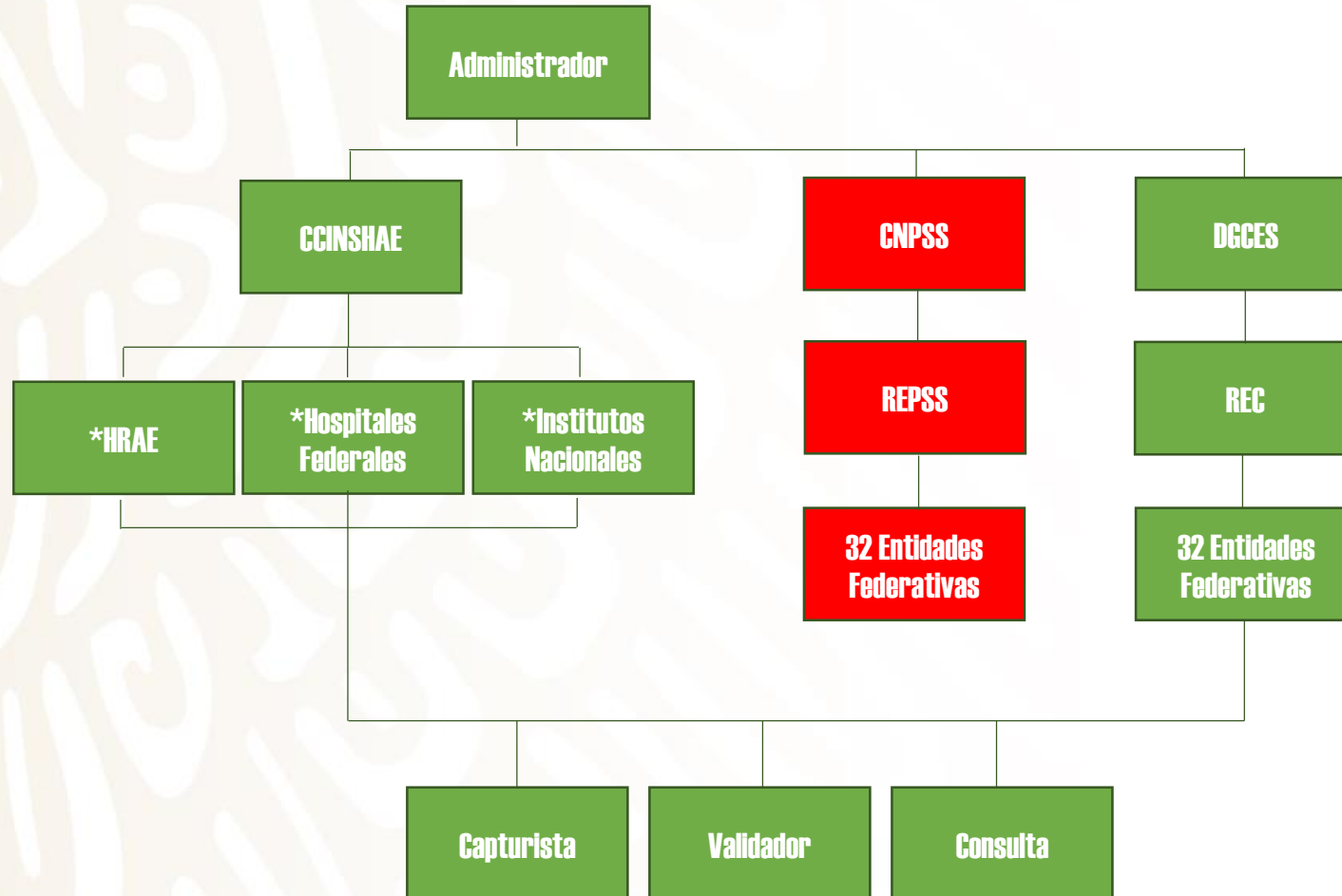
## Objetivo de la Plataforma del SUG:

- 1) Facilitar el proceso de registro, seguimiento y control de las Solicitudes de Atención recibidas a través del SUG para promover acciones de mejora.
- 2) Dar seguimiento al proceso de gestión de las Solicitudes de Atención en los establecimientos de salud en las unidades prestadoras de Servicios de Salud.



# Sistema Unificado de Gestión (SUG)

## Perfil de Usuario



En el SUG los usuarios: **Capturista y Validador** se generan de acuerdo a la organización y logística que decida el Área Estatal de Calidad (ya sea a nivel de establecimiento o a nivel Jurisdiccional).

# Sistema Unificado de Gestión (SUG)

## Privilegios de Usuarios

Privilegios de usuarios.								
Perfiles de usuarios.	Registro de Solicitudes.	Edición de Solicitudes.	Consulta de Solicitudes.	Cambio de estatus de las Solicitudes.	Generación de Reportes Estatales	Generación de reportes por establecimiento de salud.	Creación de usuarios.	Asignación de CLUES a usuarios.
Capturista	✓	✓	✓					
Validador	✓	✓	✓	✓	✓			
Consulta			✓		✓			
REPSS								
REC			✓	✓	✓	✓	✓	

# Sistema Unificado de Gestión (SUG)

## Dirección Electrónica

<http://sistemas.cnpss.gob.mx:7777/SUG/pages/unsecure/login.xhtml>

¿Cómo ingreso al sistema?



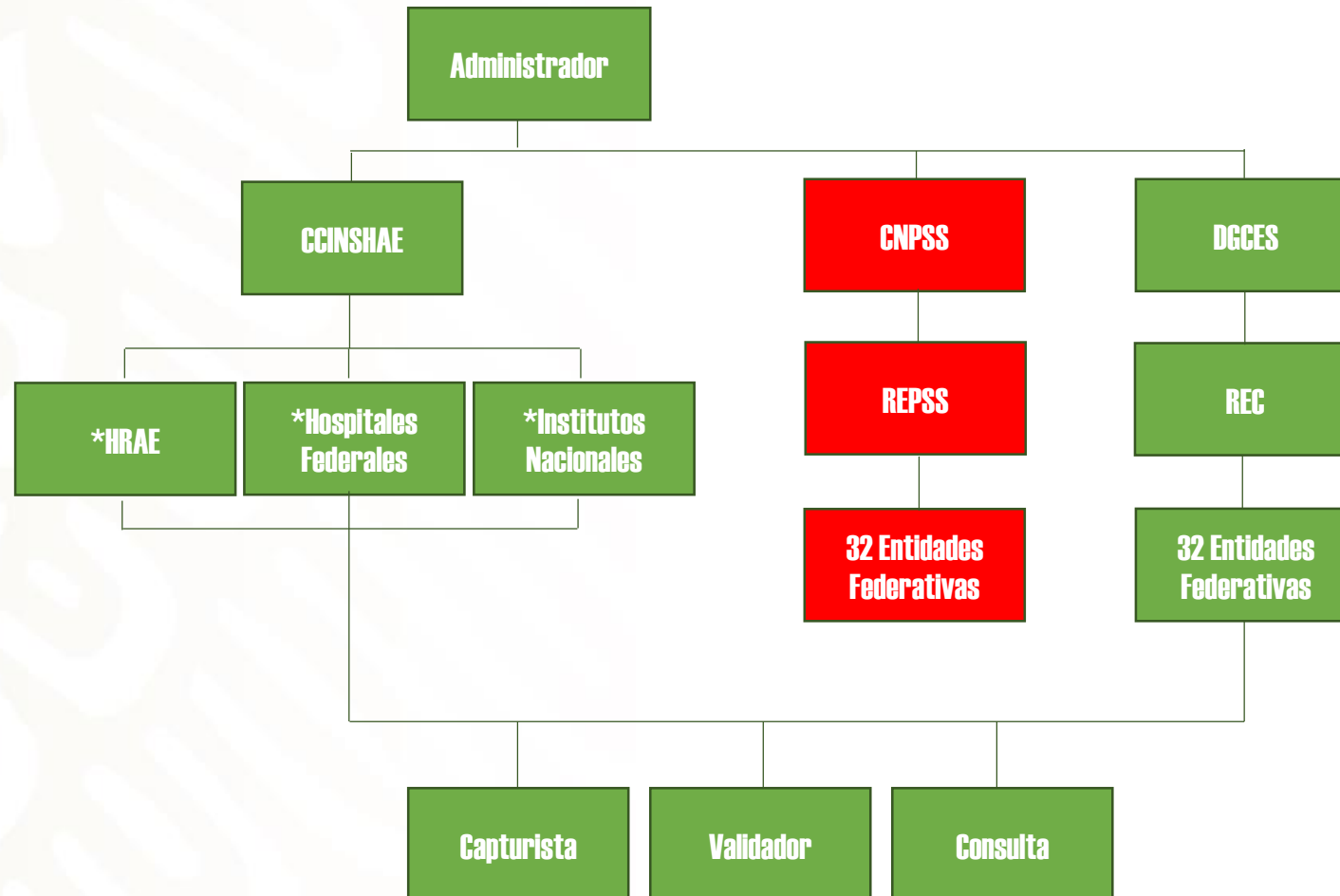
1. Colocar la **Clave de Usuario**.
2. Ingresar la **Contraseña**.
3. Presionar **Entrar**.



**Nota:** Si no cuenta con Usuario y/o Contraseña o ha olvidado sus datos de acceso, es necesario que contacte al Área Estatal de Calidad.

# Sistema Unificado de Gestión (SUG)

## Creación de Usuarios



# Sistema Unificado de Gestión (SUG)

Registrar Nuevo Usuario

**Datos del nuevo usuario**

<b>1</b> Nombre de Usuario	<b>2</b> Contraseña	<b>3</b> Repetir Contraseña	<b>4</b> Entidad Federativa	<b>5</b> Fecha de Nacimiento
XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	AGUASCALIENTES BAJA CALIFORNIA BAJA CALIFORNIA SUR CAMPECHE COAHUILA COLIMA CHIAPAS CHIHUAHUA	<input type="text"/>
<b>6</b> Nombre(s)	Apellido Paterno	Apellido Materno		<b>7</b> Cédula Profesional
XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX		XXXXXXXXXX
<b>8</b> Correo Electrónico	<b>9</b> Perfil	Estatus		
XXXXXXXXXX	Seleccione perfil	<input checked="" type="checkbox"/> Activo		

- 1. Nombre de usuario:** al menos 8 caracteres alfanuméricos entre mayúsculas y/o minúsculas y un símbolo.
- 2. y 3. Contraseña:** al menos 8 caracteres alfanuméricos entre mayúsculas y/o minúsculas y un símbolo.
- 4. Entidad Federativa:** Seleccionar la correspondiente.
- 5. Fecha de nacimiento:** Seleccionar el día, mes y año en el calendario desplegable.
- 6. Nombre(s), Apellido Paterno y Materno:** Registro en mayúsculas y/o minúsculas.
- 7. Cédula Profesional:** caracteres numéricos. (No utilizar símbolos ni espacios)
- 8 Correo Electrónico:** caracteres alfanuméricos solo minúsculas.
- 9 Perfil del usuario:** Seleccionar del menú desplegable.


**Privilegio disponible solo  
para usuarios DGCES y REC**



# Sistema Unificado de Gestión (SUG)

## Asignación de unidades a Usuarios.

Nombre de Usuario	Contraseña	Perfil	Entidad Federativa	Fecha de Nacimiento	Nombre (s)	Apellido Paterno	Apellido Materno	Sexo
SUG2017	*****	Selecciona Perfil	Selecciona Entidad	2/05/82	Claudia	Pérez	Suárez	F
SUG2017_	*****	Ver unidades Dar de baja usuario		2/05/82	Claudia	Pérez	Suárez	M
SUG2017-7	*****	Validador	CNPSS	2/05/82	Claudia	Pérez	Suárez	F

- Con el perfil **REC** es posible asignar unidades a los usuarios.
- Una vez creado el usuario, **el segundo paso obligatorio es la asignación de CLUES**
  - ✓ Clic derecho sobre el nombre de usuario
  - ✓ Clic izquierdo en  para asignar las claves CLUES correspondientes.



**Nota:** Si no se asignan las CLUES al usuario, no podrá realizar el seguimiento a las solicitudes dentro de la plataforma.

# Sistema Unificado de Gestión (SUG)

Módulo de Búsqueda

1 CLUES ó NOMBRE UNIDAD : ZSEMO001445

Regresar Buscar

1. Colocar la **CLUES** ó el **Nombre** de la unidad correspondiente y a continuación hacer clic en **“Buscar”**.

➤ Se despliega una ventana con la unidad correspondiente.

Unidades encontradas

Todos	CLUES	Unidad de Salud	Entidad Federativa	Institución
<input type="checkbox"/>	ZSIMO001445	MALPASO	ZACATECAS	IMSS-PROSPERA

2 Agregar

2. Verificar que los **datos** desplegados sean **correctos** y a continuación hacer clic en **“Agregar”**.

# Sistema Unificado de Gestión (SUG)

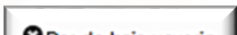
## Eliminación de Usuarios

No.	Nombre de Usuario	Contraseña	Perfil	Entidad Federativa	Fecha de Nacimiento	Nombre (s)	Apellido Paterno	Apellido Materno	Sexo	Correo
1	GESTORSPHG/03	*****	De Consulta	ZACATECAS	07/01/1977	YARA	MEJIA	SANDOVAL	F	dra_yara@
2	SUG-CampecheRE	*****	Usuario REPS	CAMPECHE	16/11/1982	MARIELA IVONNE	GUERRERO	TELLO	F	mariela_x2
3	SUGCAMP23	*****	De Consulta	CAMPECHE	10/08/1983	LAURA PATRICIA	PIZANO	MORENO	F	laurispa@
4	claudiaserrano	*****	Usuario DGCES	DGCES	16/03/1970	Claudia	Serrano	Tornel	F	claudia.sa
5	ValezAdmin	*****	Administrador	CNPSS	27/09/1987	Agustín	Vález	Pérez	M	agustin.ve
6	ValezCNPSS	*****	Usuario CNPSS	CNPSS	27/09/1987	Agustín	Vález	Pérez	M	agustin.ve
7	SUG-Aguascalien	*****	Usuario REC	AGUASCALIENTES	13/01/2016	Iván Alexander	Luévano	Contreras	M	ivan.lueva
8	SUG-Bajacalifsu	*****	Usuario REC	BAJA CALIFORNIA SUR	13/01/2016	María Teresa	Romero	García	F	ensbcs@h
9	SUG-Campeche	*****	Usuario REC	CAMPECHE	13/01/2016	Carlos Mauricio	Del Valle	Pruvot	M	calidadcar
10	SUG-Chiapas	*****	Usuario REC	CHIAPAS	13/01/2016	Angelita Yesenia	Gómez	Gallardo	F	calidadchi

Context menu for user 2:

- Ver unidades
- Dar de baja usuario

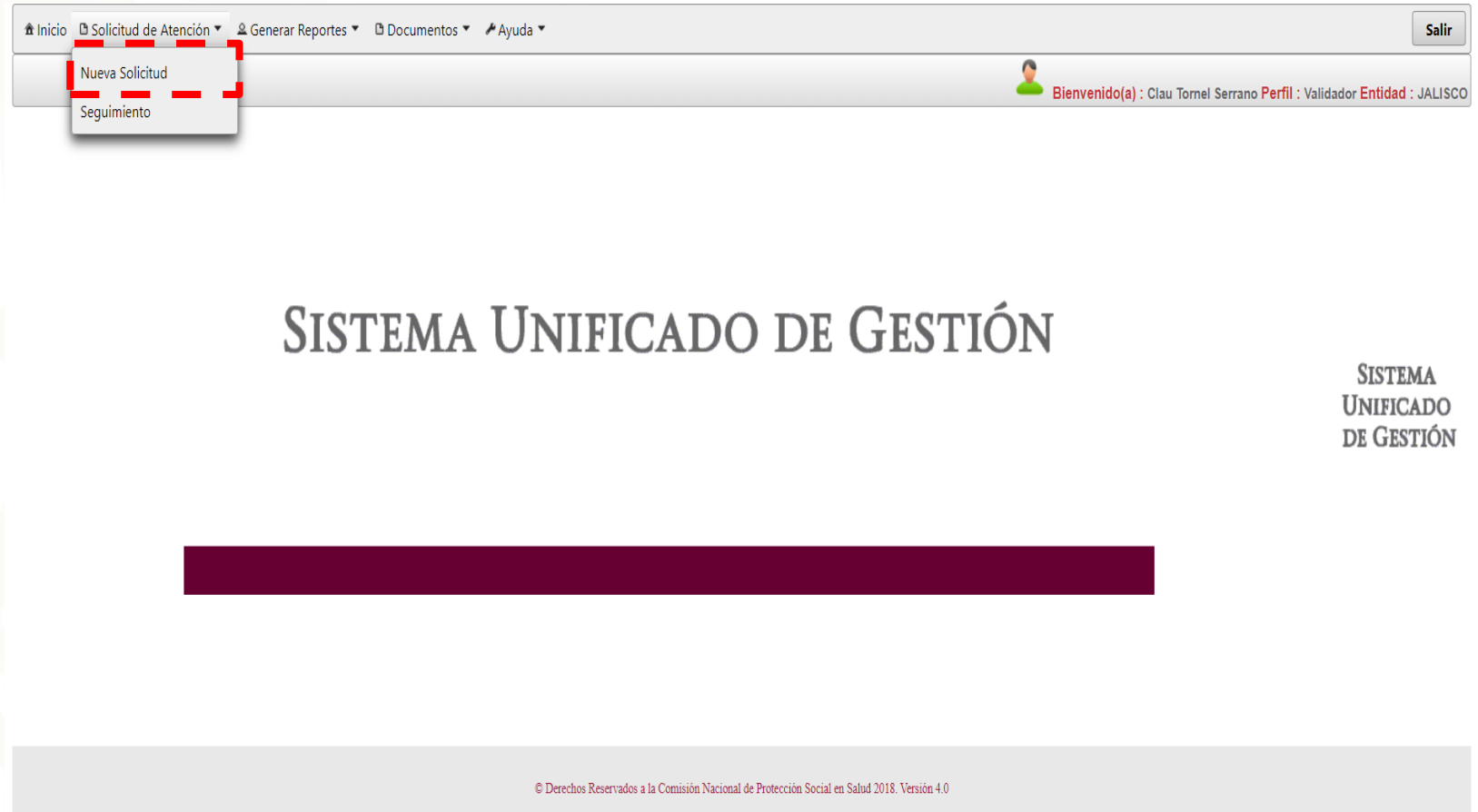
Page navigation: (1 of 50) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- Con los perfiles **DGCES** y **REC** podemos dar de baja de la plataforma a usuarios.
  - ✓ Clic derecho sobre el nombre de usuario
  - ✓ Clic izquierdo en 

**Privilegio disponible solo para usuarios DGCES y REC.**

# Sistema Unificado de Gestión (SUG)

## Captura de nuevas solicitudes de atención



Inicio Solicitud de Atención Generar Reportes Documentos Ayuda

Salir

Nueva Solicitud

Seguimiento

Bienvenido(a) : Clau Torrel Serrano Perfil : Validador Entidad : JALISCO

SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN

SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN

© Derechos Reservados a la Comisión Nacional de Protección Social en Salud 2018. Versión 4.0

Seleccione la opción **"Nueva Solicitud"**



# Sistema Unificado de Gestión (SUG)

## Solicitud de Atención

- Registrar Solicitud de Atención

Seguimiento de la Solicitud de Atención

Fecha de la Solicitud:

Validación

¿Procede la Solicitud?  SI  NO

Categoría

Seleccione una opción

Priorización

Seleccione una opción  Emisión alerta

Clasificación de la Solicitud de Atención

Atención al Usuario  Capacidad instalada  Medicamentos  Gasto de bolsillo

Subclasificación de la Solicitud de Atención

Trato digno  Comunicación Efectiva  Oportunidad en la Atención

Equidad  Trabajo Social  Áreas administrativas

Seguridad  Cobros injustificados  Afiliación

Cobertura del Sistema de Protección Social en Salud (Seguro Popular)

Catálogo Universal de Servicios de Salud (CAUSES)

Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos:

Seguro Médico Siglo XXI:

Tutela de Derechos

Derechos de los afiliados al SPSS:

Medicamentos

CAUSES:

Cuadro Básico y Catálogo de Medicamentos:

Origen

Seleccione una opción

Establecimiento de Salud

CLUSES:

Tipo de Acreditaciones

CAUSES	Cuidados Intensivos Neonatales (CICN)	Implante Coclear	Quemaduras y Corrosiones	Trastornos Quirúrgicos Cardíacos	Trastornos Quirúrgicos del Aparato Digestivo	Trastornos Quirúrgicos del Aparato Genito-Urinario
Trastornos Quirúrgicos de la Columna Vertebral	Hemato-Oncología Pediátrico	Tumores fuera del Sistema Nervioso Central	Tumores del Sistema Nervioso Central	Trasplante de Médula Ósea en adultos	Trasplante de Médula Ósea pediátrico	Cáncer Cérvico-Uterino
Cáncer de mama	VIH-SIDA	Trasplante de Córnea	Cáncer de Testículo	Enfermedades Lisosomales	Linfoma no Hodgkin adultos	Infarto Agudo al Miocardio
Hemofilia	Cáncer de Próstata	Trasplante Renal Pediátrico	Hepatitis C	Cáncer de Ovario	Cáncer de Cólon y Recto	Seguro Médico Siglo XXI

Persona responsable de la Atención y Resolución:

Nombre completo:  Cargo o Puesto:

Departamento o área de adscripción:  Fecha de asignación:

Persona responsable del Seguimiento

Nombre completo:  Cargo o Puesto:

Investigación

Caracteres restantes: 4000

Número de Expediente Clínico:  Número de Póliza de Afiliación del Seguro Popular:

Resolución

Fecha de Resolución:

Notificación

Fecha de Notificación:  Tablero SUG  Personal

Acciones de Mejora

Fecha de Acciones de Mejora:

Notificación

Departamento o área de adscripción:  Fecha de asignación:

Persona responsable del Seguimiento

Nombre completo:  Cargo o Puesto:

Investigación

Caracteres restantes: 4000

Número de Expediente Clínico:  Número de Póliza de Afiliación del Seguro Popular:

Resolución

Fecha de Resolución:

Notificación

Fecha de Notificación:  Tablero SUG  Personal

Acciones de Mejora

Fecha de Acciones de Mejora:

- Se deberá llenar el formulario completo de acuerdo con lo establecido en el proceso de gestión del Lineamiento para el Uso de la Herramienta SUG.

**Privilegio disponible solo para usuarios CAPTURISTA y VALIDADOR.**

# Sistema Unificado de Gestión (SUG)

Registrar Solicitud de Atención

**Seguimiento de la Solicitud de Atención**

Fecha de la Solicitud: 05/09/2017 **1**

**Validación**

¿Procede la Solicitud?  SI  NO **2** Seleccione el Motivo

**Categoría**

Queja **3**

**Priorización**

Ordinario **4**  Emisión alerta **5**

**Clasificación de la Solicitud de Atención**

Atención al Usuario  Capacidad instalada  Medicamentos  Gasto de bolsillo **6**

**Subclasificación de la Solicitud de Atención**

Trato digno  Comunicación Efectiva  Oportunidad en la Atención **7**

Equidad  Trabajo Social  Áreas administrativas

Seguridad  Cobros injustificados  Afiliación

**Cobertura del Sistema de Protección Social en Salud (Seguro Popular)**

Catálogo Universal de Servicios de Salud (CAUSES): NO APLICA **8**

Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos: NO APLICA

Seguro Médico Siglo XXI: NO APLICA

¿Esta solicitud de atención se encuentra relacionada con un menor de 5 años de edad?  Si  No **9**

**1. Fecha de la solicitud.**

**2. Validación.** Agregar si procede la solicitud y su motivo.

**3. Categoría de la solicitud.** Elegir la categoría. (Queja, Sugerencias, Felicitación y Solicitud de Gestión.)

**4. Priorización de la solicitud.** ordinario y urgente.

**5. Emisión de alerta.** identificación de un probable evento adverso o quasi falla.

**6. Clasificación de la solicitud.**<sup>1</sup>

**7. Subclasificación de la Solicitud.**<sup>1</sup>

**8. Cobertura.** Elegir las intervenciones que le correspondan a la solicitud de atención, en caso de no tener relación colocar "NO APLICA".<sup>2,3,4</sup>

**9. Relación de la Solicitud con menores de 5 años.**

# Sistema Unificado de Gestión (SUG)

**Tutela de Derechos**

Derechos de los afiliados al SPSS:  **10**

---

**Medicamentos**

CAUSES:  **11**

Cuadro Básico y Catálogo de Medicamentos:  **11**

---

**Origen**

Buzón:  **12**

---

**Establecimiento de Salud**

Nombre:  **13**

CLUES:

---

**Tipo de Acreditaciones**

CAUSES	Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN)	Implante Coclear	Quemaduras y Corrosiones	Trastornos Quirúrgicos Cardíacos	Trastornos Quirúrgicos del Aparato Digestivo	Trastornos Quirúrgicos del Aparato Genito-Urinario
Trastornos Quirúrgicos de la Columna Vertebral	Hemato-Oncología Pediátrico	Tumores fuera del Sistema Nervioso Central	Tumores del Sistema Nervioso Central	Trasplante de Médula Ósea en adultos	Trasplante de Médula Ósea pediátrico	Cáncer Cérvico-Uterino
Cáncer de mama	VIH-SIDA	Trasplante de Córnea	Cáncer de Testículo	Enfermedades Lisosomales	Linfoma no Hodgkin adultos	Infarto Agudo al Miocardio
Hemofilia	Cáncer de Próstata	Trasplante Renal Pediátrico	Hepatitis C	Cáncer de Ovario	Cáncer de Cólon y Recto	Seguro Médico Siglo XXI

---

**Persona responsable de la Atención y Resolución:**

Nombre completo:  Cargo o Puesto:  **15**

Departamento o área de adscripción:  Fecha de asignación:

---

**Persona responsable del Seguimiento**

Nombre completo:  Cargo o Puesto:  **16**

**10. Tutela de Derechos.** Colocar si la Solicitud esta relacionada a uno de los Derechos de los Afiliados.

**11. Medicamentos.** Elegir el medicamento en caso de relacionar la Solicitud a CAUSES y/o Cuadro Básico de Medicamentos o en su caso colocar "NO APLICA".

**12. Origen.** Elegir entre Buzón, Módulo, Línea Telefónica (01800) y Otros medios la procedencia de la Solicitud.

**13. Establecimiento de Salud.** Identificación del establecimiento de origen de la Solicitud.

**14. Tipo de Acreditación.** Automáticamente se señalará la acreditación del establecimiento de salud. (En caso de tener acreditación y que no aparezca se tendrá que solicitar a través de un correo.)

**15. Personal Responsable de la atención y resolución.** Datos del responsable (nombre completo, cargo, departamento y fecha de asignación).

**16. Personal responsable del seguimiento.** (nombre y cargo)

# Sistema Unificado de Gestión (SUG)

**Investigación**

17

Caracteres restantes 4000

18

Número de Expediente Clínico: 19

Número de Póliza de Afiliación del Seguro Popular:

**Resolución**

20

Caracteres restantes 4000

Fecha de Resolución: 21

**Notificación**

22

Fecha de Notificación: Tablero SUG  Personal

**Acciones de Mejora**

23

Caracteres restantes 4000

Fecha de Acciones de Mejora: 24

Guardar Limpiar

**17. Investigación.**

**18. Número de expediente clínico.**

**19. Número de Póliza de afiliado del Seguro Popular.**

**20. Resolución.**

**21. Fecha de resolución.** Fecha que dará como finiquitada la atención a la Solicitud de Atención, y será a través de la publicación de resultados en el tablero SUG o de forma personal al usuario.

**22. Fecha de notificación.** Fecha del resultado del seguimiento y/o resolución de las Solicitudes de Atención. (dentro de los tiempos establecidos en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.)

**23. Acciones de Mejora.**

**24. Fecha de acciones de mejora.** Fecha de aplicación de la ejecución de acciones preventivas y/o correctivas de los procesos involucrados en la atención del usuario y del beneficiario en las unidades médicas.



# Sistema Unificado de Gestión (SUG)

## Consulta de Solicitudes

### ¡Recuerde!

El perfil de **Consulta** solo puede *visualizar* la información sin posibilidad de editarla, a diferencia del **Validador** que puede *consultar y editar* la información.



ESTADOS UNIDOS MEXICANOS  
**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

**SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN**

Inicio | Solicitud de Atención | Generar Reportes | Usuarios | Documentos | Ayuda | Salir

Consulta de Solicitudes

Bienvenido(a) : Claudia Serrano Tormel Perfil : Usuario DGCEs Entidad : DGCEs

BIENVENIDOS

SUBSECRETARÍA DE INTEGRACIÓN Y DESARROLLO DEL SECTOR SALUD

DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EDUCACIÓN EN SALUD

© Derechos Reservados a la Comisión Nacional de Protección Social en Salud 2018. Versión 4.0

sistemas.cnpss.gob.mx:7777/SUG/#



# Sistema Unificado de Gestión (SUG)

## Consulta de Solicitudes

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS  
**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN

Inicio Solicitud de Atención Generar Reportes Documentos Ayuda Salir

Bienvenido(a) : Clau Tormel Serrano Perfil : Validador Entidad : JALISCO

Entidad Federativa: 1  
Seleccione la entidad

Unidad de Salud: 2  
Seleccione la unidad médica

Fecha Inicial: 3  
dd-mm-aaaa

Fecha Final: 3  
dd-mm-aaaa

1 2 3 4 5 6 7  
8 9 10 11 12 13 14  
15 16 17 18 19 20 21  
22 23 24 25 26 27 28  
29 30 31 1 2 3 4

Lista de Solicitudes

1 2 3 4 5 6 7  
8 9 10 11 12 13 14  
15 16 17 18 19 20 21  
22 23 24 25 26 27 28  
29 30 31 1 2 3 4

4 Buscar

TU OPINIÓN CUENTA

Unidad de Salud

Puede realizar la consulta de solicitudes a través de los siguiente pasos



1. Seleccione la **Entidad Federativa**.
2. Selecciones la **Unidad Médica**.
3. Agregue la **fecha inicial** y **final** de la solicitud.
4. Presionar Buscar.

# Sistema Unificado de Gestión (SUG)

## Consulta de Solicitudes

También puede realizar la búsqueda mediante el número de **Folio de la solicitud.**





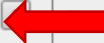








No.	Entidad Federativa	No.Folio	Estatus	Editar	Es precedente	Motivo	Fecha de Registro	Unidad de Salud
-----	--------------------	----------	---------	--------	---------------	--------	-------------------	-----------------

- Solo hay que activar la casilla “Búsqueda por Folio”  ) y colocar el folio correspondiente.




# Sistema Unificado de Gestión (SUG)

## Consulta de Solicitudes

Se despliega una lista con las solicitudes del periodo de fechas seleccionado.

LISTA DE SOLICITUDES DE ATENCIÓN CAPTURADAS EN EL SISTEMA								
No.	Entidad Federativa	No.Folio	Estatus Seleccione opción	Días transcurridos		Editar	Es procedente	Motivo
1	MEXICO	132681	Capturada	12				
2	MEXICO	132646	Capturada	120				
3	MEXICO	132645	Capturada	92			SI	
4	MEXICO	132641	Capturada	0			SI	
5	MEXICO	132640	Capturada	132				

Se cuenta con un sistema de semaforización que indica el estatus de las solicitudes:

-  **Resuelta** en menos de 90 días.
-  **Pendiente** de resolución.
-  **No Resuelta**, queja mayor a los 90 días.

- Se puede identificar el estatus de las Solicitudes de Atención capturadas.
- Puede filtrar los registros con el menú superior de cada columna.











**Privilegio disponible solo para usuarios CAPTURISTA, VALIDADOR, CONSULTA, REC y DGCES.**

# Sistema Unificado de Gestión (SUG)

## Seguimiento de Solicitudes

➤ Para editar las solicitudes haga clic en el ícono



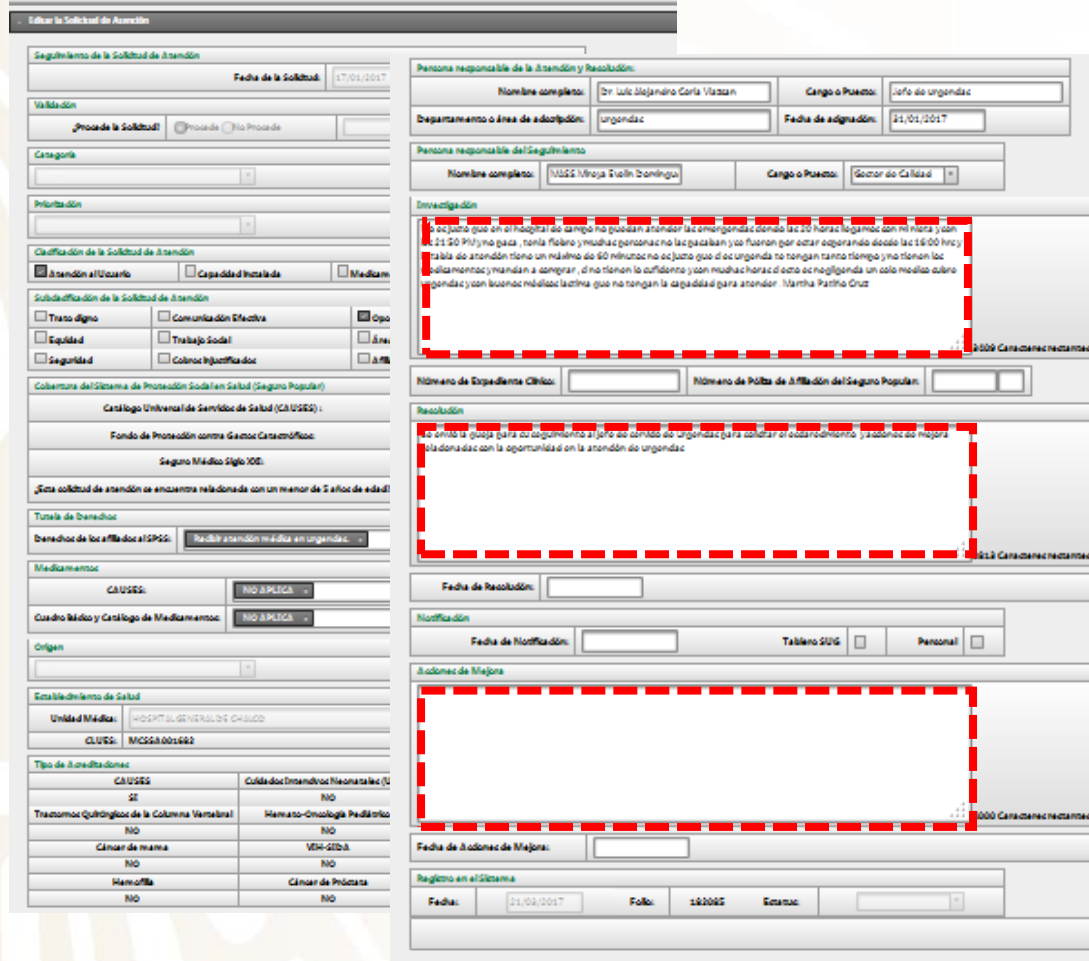
LISTA DE SOLICITUDES DE ATENCIÓN CAPTURADAS EN EL SISTEMA								
No.	Entidad Federativa	No.Folio	Estatus	Días transcurridos	Editar	Es procedente	Motivo	
1	MEXICO	132681	Capturada	12			SI	
2	MEXICO	132646	Capturada	120			SI	
3	MEXICO	132645	Capturada	92			SI	
4	MEXICO	132641	Capturada	0			SI	
5	MEXICO	132640	Capturada	132			SI	

**Privilegio disponible solo para usuarios VALIDADOR.**



# Sistema Unificado de Gestión (SUG)

## Seguimiento de Solicitudes



La edición nos permite dar seguimiento a las Solicitudes de Atención capturadas en la plataforma.



Recordemos que es necesario llevar a **cabo EL CAMBIO** de estatus de las Solicitudes para que el semáforo cambie de color de acuerdo con el seguimiento.

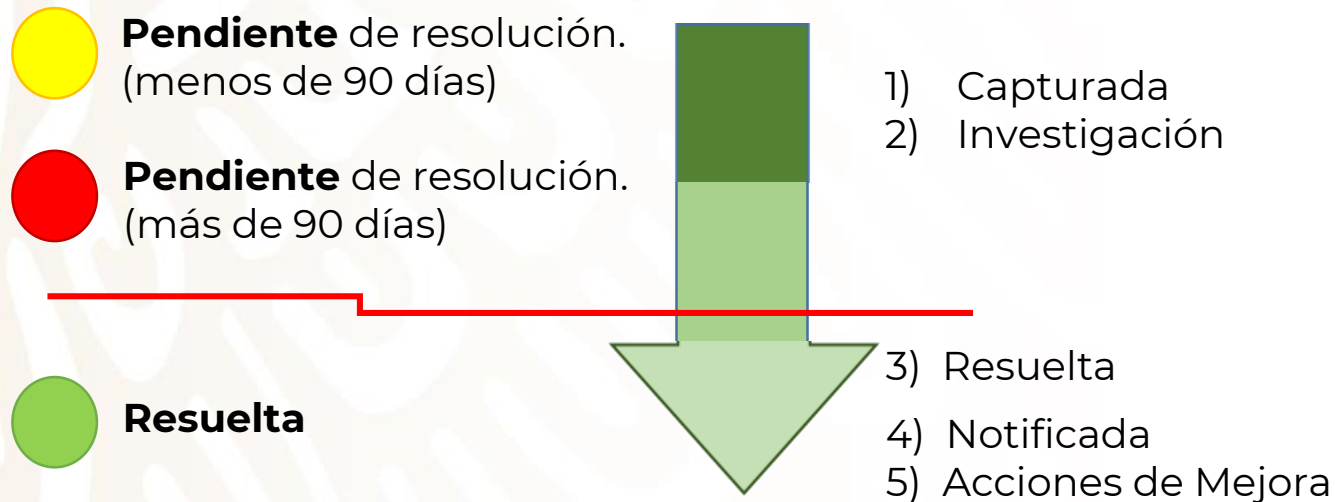
**Privilegio disponible solo para usuarios VALIDADOR.**

# Sistema Unificado de Gestión (SUG)

## Seguimiento de Solicitudes

Fecha de Acciones de Mejora:	<input type="text"/>				
<b>Registro en el Sistema</b>					
Fecha:	<input type="text" value="09/12/2016"/>	Folio:	158474	Estatus:	<div style="border: 2px dashed orange; padding: 2px;"><p>Capturada</p><p>Seleccione una opción</p><p>Capturada</p><p>Investigación</p><p>Resuelta</p><p>Notificada</p><p>Acciones de Mejora</p></div>

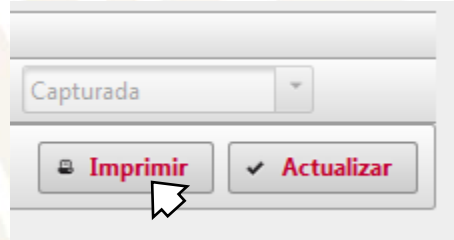
➤ Al  el **“Estatus”** de nuestra solicitud tenemos las siguientes opciones:




**Privilegio disponible solo para usuarios VALIDADOR.**

# Sistema Unificado de Gestión (SUG)

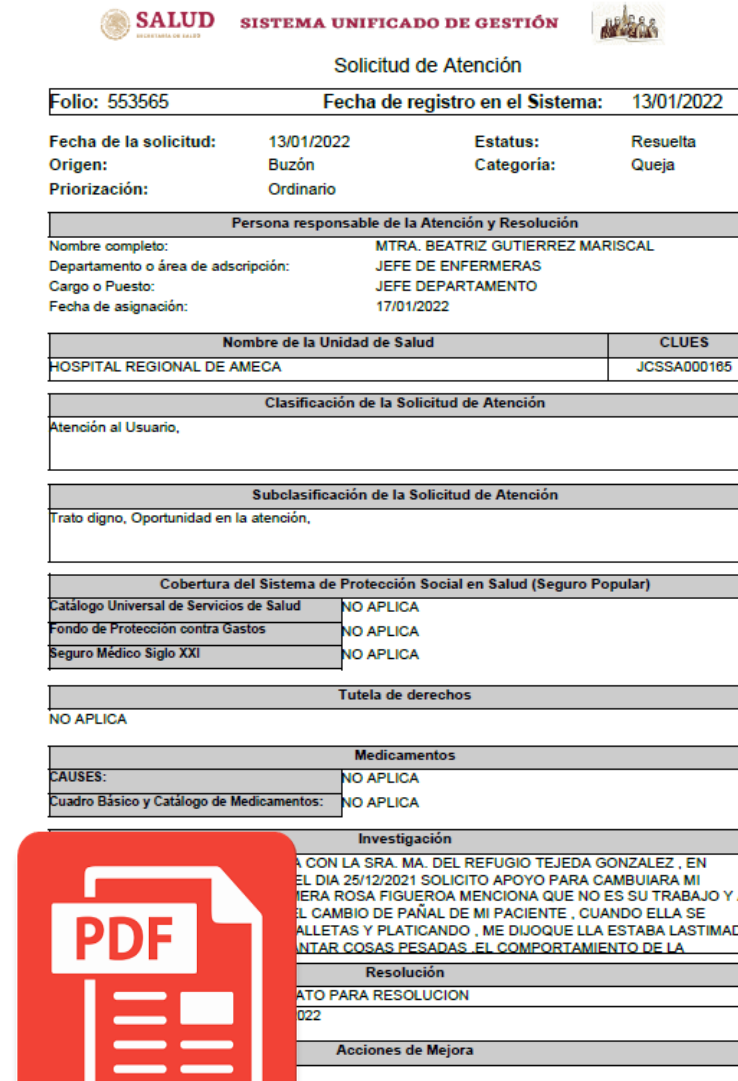
## Impresión de Solicitudes



- Es posible imprimir las solicitudes en formato PDF, haciendo clic en el botón 



**Nota:** Para imprimir correctamente las Solicitudes, se tiene que configurar el equipo para abrir archivos PDF con Adobe Reader.



**SALUD SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN**

Solicitud de Atención

Folio: 553565	Fecha de registro en el Sistema: 13/01/2022
Fecha de la solicitud: 13/01/2022	Estatus: Resuelta
Origen: Buzón	Categoría: Queja
Priorización: Ordinario	

**Persona responsable de la Atención y Resolución**

Nombre completo:	MTRA. BEATRIZ GUTIERREZ MARISCAL
Departamento o área de adscripción:	JEFE DE ENFERMERAS
Cargo o Puesto:	JEFE DEPARTAMENTO
Fecha de asignación:	17/01/2022

Nombre de la Unidad de Salud	CLUES
HOSPITAL REGIONAL DE AMECA	JCSSA000165

**Clasificación de la Solicitud de Atención**

Atención al Usuario,

**Subclasificación de la Solicitud de Atención**

Trato digno, Oportunidad en la atención,

**Cobertura del Sistema de Protección Social en Salud (Seguro Popular)**

Catálogo Universal de Servicios de Salud	NO APLICA
Fondo de Protección contra Gastos	NO APLICA
Seguro Médico Siglo XXI	NO APLICA

**Tutela de derechos**

NO APLICA

**Medicamentos**

CAUSES:	NO APLICA
Cuadro Básico y Catálogo de Medicamentos:	NO APLICA

**Investigación**

CON LA SRA. MA. DEL REFUGIO TEJEDA GONZALEZ, EN EL DIA 25/12/2021 SOLICITO APOYO PARA CAMBIAR MI NOMBRE ROSA FIGUEROA MENCIONA QUE NO ES SU TRABAJO Y A EL CAMBIO DE PAÑAL DE MI PACIENTE, CUANDO ELLA SE MUEVA Y PLATICANDO, ME DIJO QUE ELLA ESTABA LASTIMADA EN LAS CINTAS PESADAS, EL COMPORTAMIENTO DE LA

**Resolución**

RESOLUCION PARA RESOLUCION 13/01/2022

**Acciones de Mejora**





# Sistema Unificado de Gestión (SUG)

## Generación de Reportes

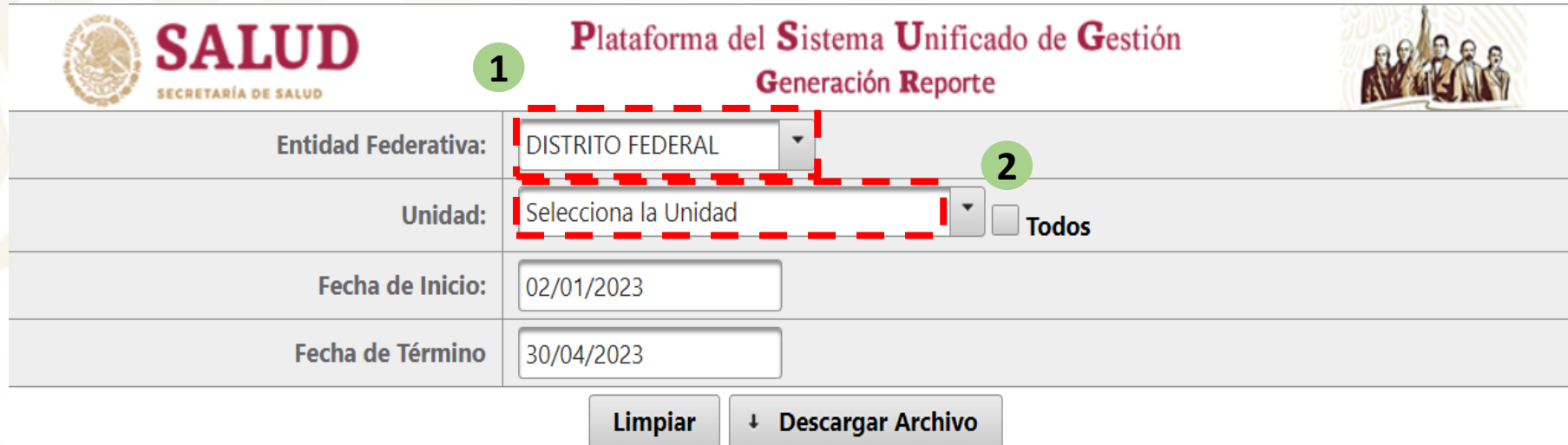
Podemos generar tres tipos:

1. **Simplificado**
2. **Detallado**
3. **Ejecutivo**



# Sistema Unificado de Gestión (SUG)

## 1. Reporte Simplificado (por unidad de salud).



**1** Plataforma del Sistema Unificado de Gestión  
Generación Reporte

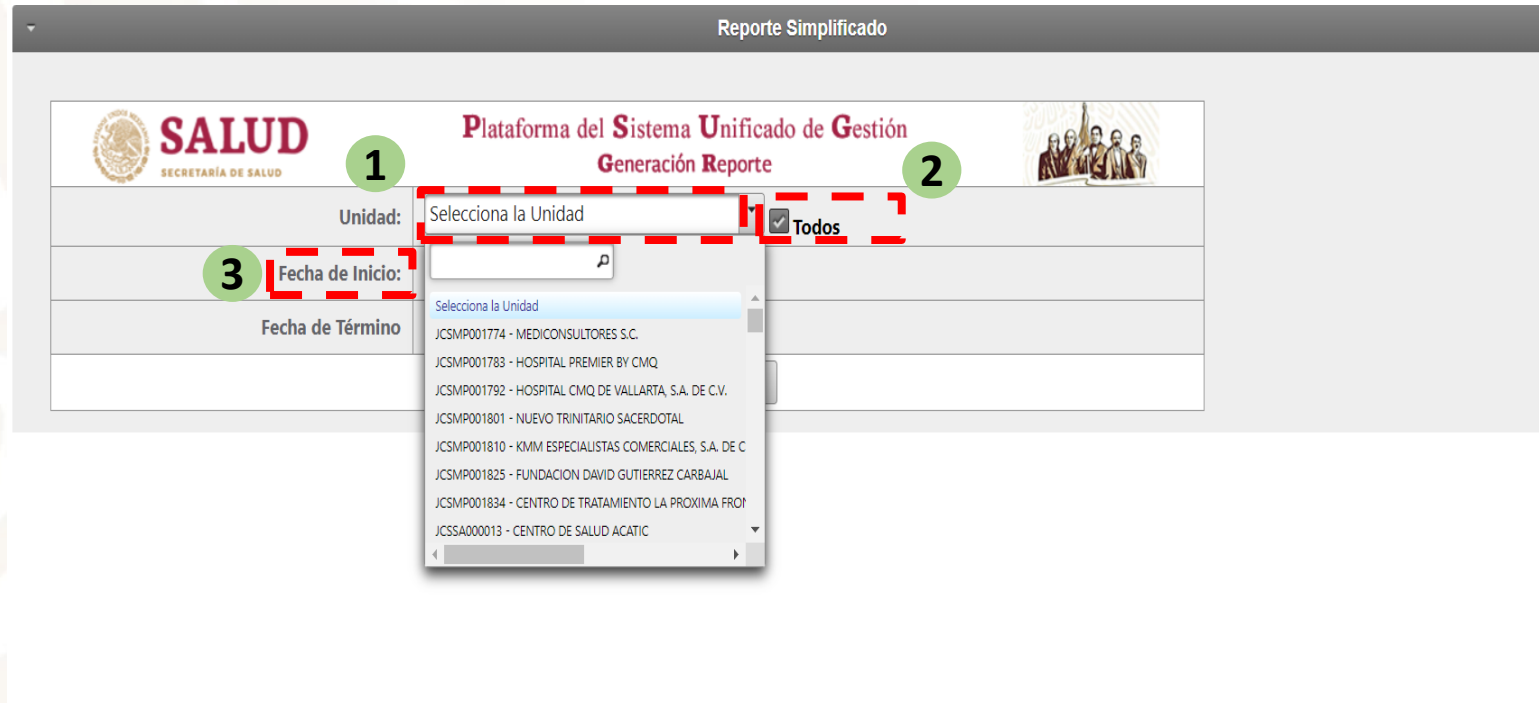
Entidad Federativa:	DISTRITO FEDERAL
Unidad:	Selecciona la Unidad <input type="checkbox"/> Todos
Fecha de Inicio:	02/01/2023
Fecha de Término:	30/04/2023

Limpiar    ↓ Descargar Archivo

1. Seleccione la **Entidad Federativa**.
2. Registre la **CLUES** o **nombre** del establecimiento de salud para su localización.

# Sistema Unificado de Gestión (SUG)

## 1. Reporte Simplificado (Entidad Federativa).



Reporte Simplificado

**SALUD** SECRETARÍA DE SALUD

Plataforma del Sistema Unificado de Gestión  
Generación Reporte

Unidad:   Todos

Fecha de Inicio:

Fecha de Término:

Selecciona la Unidad

- JCSMP001774 - MEDICONSULTORES S.C.
- JCSMP001783 - HOSPITAL PREMIER BY CMQ
- JCSMP001792 - HOSPITAL CMQ DE VALLARTA, S.A. DE C.V.
- JCSMP001801 - NUEVO TRINITARIO SACERDOTAL
- JCSMP001810 - KMM ESPECIALISTAS COMERCIALES, S.A. DE C
- JCSMP001825 - FUNDACION DAVID GUTIERREZ CARBAJAL
- JCSMP001834 - CENTRO DE TRATAMIENTO LA PROXIMA FROI
- JCSSA000013 - CENTRO DE SALUD ACATIC

SISTEMA  
UNIFICADO  
DE GESTIÓN


1. Registre la **CLUES** o **nombre** del establecimiento de salud para su localización.
2. Opción de **“Todos”**, al activar esta opción se toman todas las unidades de salud capturadas en la plataforma.
3. Seleccionar fecha de inicio y término del Reporte.

**Privilegio disponible solo para usuarios REC.**

# Sistema Unificado de Gestión (SUG)

Bienvenido(a) : Clau Tornel Serrano Perfil : Validador

Reporte Simplificado

 **SALUD** SECRETARÍA DE SALUD

Plataforma del Sistema Unificado de Gestión  
Generación Reporte

Unidad: JCCRO000012 - CRUZ ROJA MEXICANA D

Fecha de Inicio:

1 Fecha de Término

L	M	Mi	J	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	1	2	3	4

2 Descargar Archivo

© Derechos Reservados a la Comisión Nacional de Protección Social en Salud 2018. Versión 4.0

1. Seleccione la **fecha de inicio** y **término** del reporte a generar.

2. Haga clic en: 

3. La plataforma genera un archivo en Excel con el reporte.



# Sistema Unificado de Gestión (SUG)



## SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN



### Reporte Simplificado

<b>Entidad Federativa :</b>	JALISCO
<b>Unidad de Salud :</b>	Todas la unidades
<b>Rango de fechas :</b>	02/01/2023 al 19/05/2023
<b>Fecha de generación :</b>	19/05/2023, 11:15:01
<b>Nombre de quien genera el reporte:</b>	Claudia Serrano Tornel




Entidad Federativa	CLUES	Nombre del Establecimiento de Salud	Folio	Fecha de Registro	Estatus en el Sistema	Semaforo	Fecha de la Solicitud	Validación	Categoría	Priorización
JALISCO	JCSSA013050	UNIDAD ESPECIALIZADA EN ATENCION OBSTETRICA Y CUIDADOS NEONATALES TALA	624373	07/02/2023 13:45	Capturada	ROJO	23/01/2023	Procede	Felicitación	Ordinario
JALISCO	JCSSA013301	CENTRO DE ATENCION PRIMARIA EN ADICCIONES NUEVA VIDA LAGOS DE MORENO	634608	30/03/2023 03:54	Capturada	AMARILLO	02/03/2023	Procede	Felicitación	Ordinario
JALISCO	JCSSA006045	CENTRO DE SALUD URBANO TLAQUEPAQUE ROSALES	625171	09/02/2023 16:23	Capturada	ROJO	25/01/2023	Procede	Queja	Urgente
JALISCO	JCSSA001384	CENTRO DE SALUD CIUDAD GUZMÁN	625178	09/02/2023 18:03	Notificada	VERDE	25/01/2023	Procede	Felicitación	Ordinario
JALISCO	JCSSA013301	CENTRO DE ATENCION PRIMARIA EN ADICCIONES NUEVA VIDA LAGOS DE MORENO	622851	31/01/2023 11:54	Capturada	ROJO	04/01/2023	Procede	Felicitación	Ordinario
JALISCO	JCSSA013400	CENTRO DE ATENCION PRIMARIA EN ADICCIONES NUEVA VIDA AMECA	625242	10/02/2023 11:07	Capturada	ROJO	10/02/2023	Procede	Felicitación	Ordinario
JALISCO	JCSSA013400	CENTRO DE ATENCION PRIMARIA EN ADICCIONES NUEVA VIDA AMECA	623087	01/02/2023 09:46	Capturada	ROJO	27/01/2023	Procede	Felicitación	Ordinario
JALISCO	JCSSA013716	CENTRO DE SALUD CIUDAD GUZMÁN II	627284	27/02/2023 21:50	Notificada	VERDE	22/02/2023	Procede	Felicitación	Ordinario
JALISCO	JCSMM000015	UNIDAD DE URGENCIAS CRUZ VERDE NORTE	623802	04/02/2023 19:56	Capturada	ROJO	04/01/2023	Procede	Felicitación	Ordinario
JALISCO	JCSSA013581	CENTRO INTEGRAL DE SALUD MENTAL COLOTLÁN	620906	20/01/2023 09:03	Notificada	VERDE	05/01/2023	Procede	Felicitación	Ordinario
JALISCO	JCSSA013581	CENTRO INTEGRAL DE SALUD MENTAL COLOTLÁN	623419	02/02/2023 11:37	Notificada	VERDE	26/01/2023	Procede	Felicitación	Ordinario
JALISCO	JCSSA002200	INSTITUTO JALISCIENSE DE CIRUGIA RECONSTRUCTIVA DR. JOSE GUERRERO SANTOS	620846	20/01/2023 07:36	Resuelta	VERDE	04/01/2023	Procede	Felicitación	Ordinario
JALISCO	JCSMM000032	UNIDAD DE URGENCIAS CRUZ VERDE SUR	622660	28/01/2023 18:15	Capturada	ROJO	17/01/2023	Procede	Queja	Ordinario
JALISCO	JCSSA005531	CENTRO DE SALUD TEOCUITLAN	622502	27/01/2023 12:39	Notificada	VERDE	27/01/2023	Procede	Felicitación	Ordinario
JALISCO	JCSSA013301	CENTRO DE ATENCION PRIMARIA EN ADICCIONES	640261	05/04/2023 13:00	Capturada	ROJO	02/04/2023	Procede	Felicitación	Ordinario



# Sistema Unificado de Gestión (SUG)

## 2. Reporte Detallado (por unidad de salud).

Reporte Detallado

 	Plataforma del Sistema Unificado de Gestión Generación de Reporte	
Entidad Federativa:	<input type="text" value="DISTRITO FEDERAL"/>	
Unidad:	<input type="text" value="Selecciona la Unidad"/>	dos
Fecha de Inicio:	<input type="text"/>	
Fecha de Término:	<input type="text"/>	
<input type="button" value="Limpiar"/> <input type="button" value="↓ Descargar Archivo"/>		


1. Seleccione la **Entidad Federativa**.

2. Registre la **CLUES** o **nombre** del establecimiento de salud para su localización.


# Sistema Unificado de Gestión (SUG)

## 1. Reporte Detallado (Entidad Federativa).

Reporte Detallado

 **SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

Plataforma del Sistema Unificado de Gestión  
Generación Reporte



Entidad Federativa:	DISTRITO FEDERAL
Unidad:	Selecciona la Unidad <input checked="" type="checkbox"/> Todos
Fecha de Inicio:	<input type="text"/>
Fecha de Término	<input type="text"/>

- Selecciona la Unidad
- DFSSA003244 - C.S.T-III MIXCOAC
- DFSSA003256 - C.S.T-III PORTALES
- DFSSA003261 - CLÍNICA DE ENF. DEL APARATO RESPIRATORÍO
- DFSSA003273 - CLÍNICA DE ESPECIALIDADES NO. 4
- DFSSA003285 - CLÍNICA DE ESPECIALIDADES NO. 3
- DFSSA003290 - CLÍNICA DE ESPECIALIDADES NO. 6
- DFSSA003302 - CLÍNICA ESPECIALIZADA CONDESA
- DFSSA003314 - CLÍNICA DE ESPECIALIDADES NO. 2

1. Seleccione la **Entidad Federativa**.
2. Registre la **CLUES** o **nombre** del establecimiento de salud para su localización.
3. Opción de **“Todos”**, al activar esta opción se toman todas las unidades de salud capturadas en la plataforma.

**Privilegio disponible solo para usuarios REC.**

# Sistema Unificado de Gestión (SUG)

Bienvenido(a) : Claudia Serrano Torne! Perfil : Usuario

Reporte Detallado

**SALUD** SECRETARÍA DE SALUD **Plataforma del Sistema Unificado de Gestión** Generación Reporte

Entidad Federativa: DISTRITO FEDERAL

Unidad: DFSSA000053 - HOSPITAL PEDIÁTRICO A  Todos

1 Fecha de Inicio:

Fecha de Término:

Mayo 2023

L	M	Mi	J	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	1	2	3	4

2 ↓ Descargar Archivo



© Derechos Reservados a la Comisión Nacional de Protección Social en Salud 2018. Versión 4.0

1. Seleccione la **fecha de inicio** y **término** del reporte a generar.
2. Haga clic en: 
3. Al descargar se genera un archivo en Excel con el reporte.



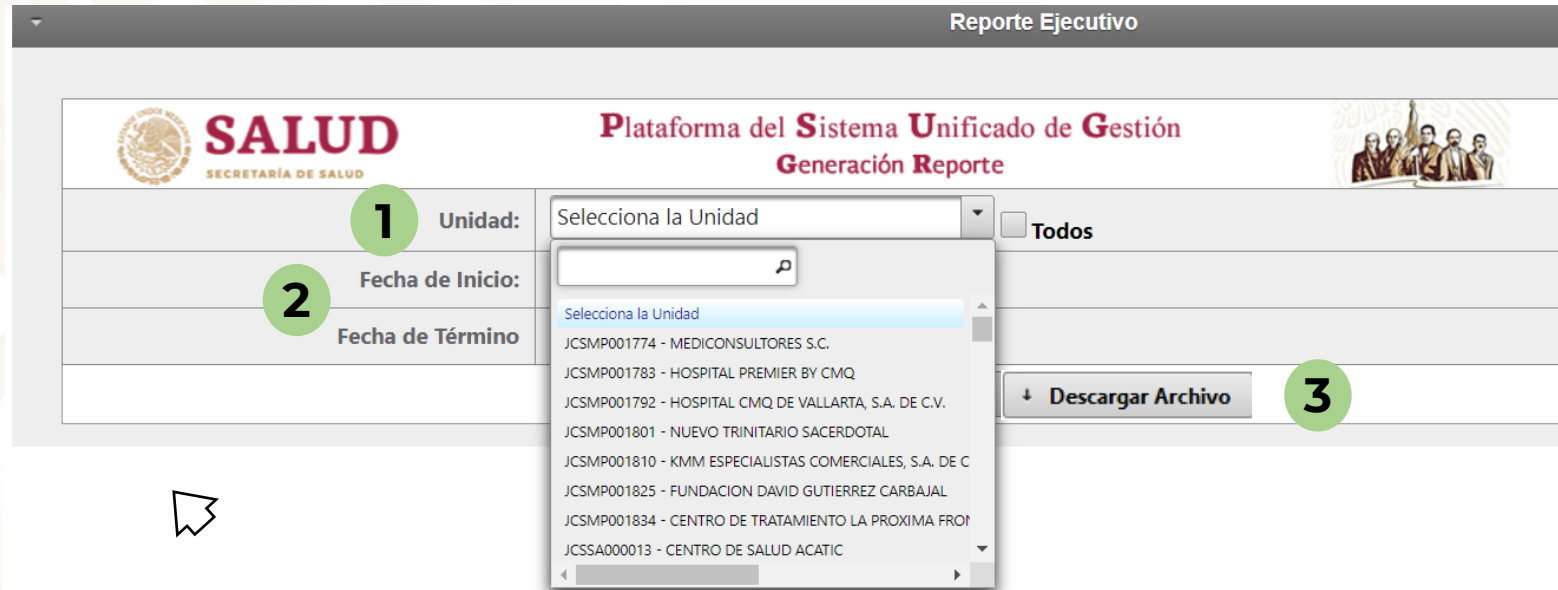


# Sistema Unificado de Gestión (SUG)

 <b>SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN</b> 											
<b>Reporte Detallado</b>											
<b>Entidad Federativa :</b>	DISTRITO FEDERAL										
<b>Unidad de Salud :</b>	Todas las unidades										
<b>Rango de fechas :</b>	04/04/2023 al 19/05/2023										
<b>Fecha de generación :</b>	22/05/2023, 12:46:35										
<b>Nombre de quien genera el reporte:</b>	Claudia Serrano Tornel										
Entidad Federativa	CLUES	Nombre del Establecimiento de Salud	Folio	Fecha de Registro	Estatus en el Sistema	Semaforo	Fecha de la Solicitud	Fecha de Atención	Validación	Motivo	
DISTRITO FEDERAL	DFSSA003541	HOSPITAL PEDIÁTRICO LEGARIA		636147 06/04/2023 12:17	Capturada	AMARILLO	06/04/2023	06/04/2023	Procede	No Aplica	
DISTRITO FEDERAL	DFSSA003541	HOSPITAL PEDIÁTRICO LEGARIA		636150 06/04/2023 12:29	Capturada	AMARILLO	06/04/2023	06/04/2023	Procede	No Aplica	
DISTRITO FEDERAL	DFSSA000461	C.S.T-II AJUSCO		636281 11/04/2023 14:15	Capturada	AMARILLO	10/04/2023	10/04/2023	Procede	No Aplica	
DISTRITO FEDERAL	DFSSA000234	C.S.T-II TEZOZOMOC		636437 14/04/2023 11:47	Notificada	VERDE	14/04/2023	14/04/2023	Procede	No Aplica	
DISTRITO FEDERAL	DFSSA000461	C.S.T-II AJUSCO		639641 25/04/2023 09:33	Capturada	AMARILLO	24/04/2023	24/04/2023	Procede	No Aplica	
DISTRITO FEDERAL	DFSSA000461	C.S.T-II AJUSCO		639717 25/04/2023 10:42	Capturada	AMARILLO	24/04/2023	24/04/2023	Procede	No Aplica	
DISTRITO FEDERAL	DFSSA003710	HOSPITAL PEDIÁTRICO MOCTEZUMA		640354 26/04/2023 10:48	Capturada	AMARILLO	18/04/2023	18/04/2023	Procede	No Aplica	
DISTRITO FEDERAL	DFSSA003710	HOSPITAL PEDIÁTRICO MOCTEZUMA		640382 26/04/2023 11:03	Capturada	AMARILLO	05/04/2023	05/04/2023	Procede	No Aplica	
DISTRITO FEDERAL	DFSSA003710	HOSPITAL PEDIÁTRICO MOCTEZUMA		640396 26/04/2023 11:10	Capturada	AMARILLO	10/04/2023	10/04/2023	Procede	No Aplica	
DISTRITO FEDERAL	DFSSA003710	HOSPITAL PEDIÁTRICO MOCTEZUMA		640404 26/04/2023 11:15	Capturada	AMARILLO	11/04/2023	11/04/2023	Procede	No Aplica	
DISTRITO FEDERAL	DFSSA003710	HOSPITAL PEDIÁTRICO MOCTEZUMA		640417 26/04/2023 11:24	Capturada	AMARILLO	11/04/2023	11/04/2023	Procede	No Aplica	
DISTRITO FEDERAL	DFSSA003710	HOSPITAL PEDIÁTRICO MOCTEZUMA		640425 26/04/2023 11:31	Capturada	AMARILLO	12/04/2023	12/04/2023	Procede	No Aplica	
DISTRITO FEDERAL	DFSSA003710	HOSPITAL PEDIÁTRICO MOCTEZUMA		640430 26/04/2023 11:34	Capturada	AMARILLO	14/04/2023	14/04/2023	Procede	No Aplica	
DISTRITO FEDERAL	DFSSA000275	C.S.T-III DR. GALO SOBERÓN Y PARRA		640796 27/04/2023 10:20	Notificada	VERDE	05/04/2023	05/04/2023	Procede	No Aplica	

# Sistema Unificado de Gestión (SUG)

## 3. Reporte Ejecutivo (por unidad de salud).



Reporte Ejecutivo

**SALUD** SECRETARÍA DE SALUD

Plataforma del Sistema Unificado de Gestión  
Generación Reporte

1 Unidad: Selecciona la Unidad  Todos

2 Fecha de Inicio:

Fecha de Término:

↓ Descargar Archivo 3

Selecciona la Unidad

- JCSMP001774 - MEDICONSULTORES S.C.
- JCSMP001783 - HOSPITAL PREMIER BY CMQ
- JCSMP001792 - HOSPITAL CMQ DE VALLARTA, S.A. DE C.V.
- JCSMP001801 - NUEVO TRINITARIO SACERDOTAL
- JCSMP001810 - KMM ESPECIALISTAS COMERCIALES, S.A. DE C
- JCSMP001825 - FUNDACION DAVID GUTIERREZ CARBAJAL
- JCSMP001834 - CENTRO DE TRATAMIENTO LA PROXIMA FROI
- JCSSA000013 - CENTRO DE SALUD ACATIC

1. Seleccione la **Unidad de Salud**.
2. Seleccione la fecha de **inicio** y **término** del reporte a generar.
3. Damos clic en descargar archivo y nos genera el reporte

# Sistema Unificado de Gestión (SUG)



Entidad Federativa :	JALISCO					
Unidad de Salud :	Todas la unidades					
Rango de fechas :	02/01/2023	al	22/05/2023			
Fecha de	23/05/2023, 11:09:24					
Nombre de quien genera el reporte:	Claudia Serrano Tornel					

### Reporte Ejecutivo

ESTATUS	QUEJAS MENORES DE 90 DIAS	QUEJAS MAYORES DE 90 DIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SOLICITUDES DE GESTION	TOTAL	Porcentaje
Capturada	96	43	14	172	7	332	62.5 %
Investigación	5	4	1	2	0	12	2.3 %
Resuelta	26	0	5	46	1	78	14.7 %
Notificada	21	0	4	74	2	101	19.0 %
Acciones de Mejora	3	0	0	5	0	8	1.5 %
<b>Total</b>	<b>151</b>	<b>47</b>	<b>24</b>	<b>299</b>	<b>10</b>	<b>531</b>	<b>100.0 %</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>28.4 %</b>	<b>8.9 %</b>	<b>4.5 %</b>	<b>56.3 %</b>	<b>1.9 %</b>	<b>100.0 %</b>	

ejecutivoEF



# Sistema Unificado de Gestión (SUG)

## Indicadores del SUG



No habilitado, en  
revisión

RESOLUCIÓN DEL SUG

NOTIFICACIÓN DEL SUG

PROCESO DE ATENCIÓN



Recordemos que para poder generar el indicador de atención, primero debemos capturar el número de consultas realizadas por parte de los establecimientos de salud.

# Sistema Unificado de Gestión (SUG)

## Indicador de Resolución del SUG

**Fórmula:** (Número de solicitudes de Atención resueltas / Número total de atenciones recibidas a través del SUG) \* 100

### Ejemplo:

ESTATUS	QUEJAS MENORES DE 90 DÍAS.	QUEJAS MAYORES DE 90 DÍAS.	SUGERENCIAS	Felicitaciones	Solicitudes de Gestión	TOTAL	%
Capturada	19	45	2	7	11	<b>84</b>	<b>30%</b>
Investigación	34	23	9	3	6	<b>75</b>	<b>27%</b>
Resuelta	10	4	5	19	2	<b>40</b>	<b>14%</b>
Notificada	2	34	3	15	1	<b>55</b>	<b>19%</b>
Acciones de Mejora	10	8	4	4	3	<b>29</b>	<b>10%</b>
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>114</b>	<b>23</b>	<b>48</b>	<b>23</b>	<b>283</b>	
<b>%</b>	<b>27%</b>	<b>40%</b>	<b>8%</b>	<b>17%</b>	<b>8%</b>		

$$\text{Indicador de Resolución del SUG} = ((40+55+29)/283)*100$$

1

2



# Sistema Unificado de Gestión (SUG)

## Indicador de Notificación del SUG

**Fórmula:** (Número de solicitudes de Atención notificadas al usuario / Número total de solicitudes de atención resueltas) \* 100.

### Ejemplo:

ESTATUS	QUEJAS MENORES DE 90 DÍAS.	QUEJAS MAYORES DE 90 DÍAS.	SUGERENCIAS	Felicitaciones	Solicitudes de Gestión	TOTAL	%
Capturada	19	45	2	7	11	84	30%
Investigación	34	23	9	3	6	75	27%
Resuelta	10	4	5	19	2	40	14%
Notificada	2	34	3	15	1	55	19%
Acciones de Mejora	10	8	4	4	3	29	10%
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>114</b>	<b>23</b>	<b>48</b>	<b>23</b>	<b>283</b>	
<b>%</b>	<b>27%</b>	<b>40%</b>	<b>8%</b>	<b>17%</b>	<b>8%</b>		

$$\text{Indicador de Notificación del SUG} = ((55+29)/(40+55+29))*100$$


1

2

# Sistema Unificado de Gestión (SUG)

## ¿En dónde consulto la Normatividad?

En esta opción se pueden consultar los documentos de uso común.

 Todos los perfiles de usuario pueden consultar y descargar el Lineamiento para el Uso de la Herramienta SUG vigente, con los anexos correspondientes y otros documentos relevantes.



ESTADOS UNIDOS MEXICANOS  
**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

**SISTEMA**

Inicio Solicitud de Atención Generar Reportes Usuarios Documentos Ayuda

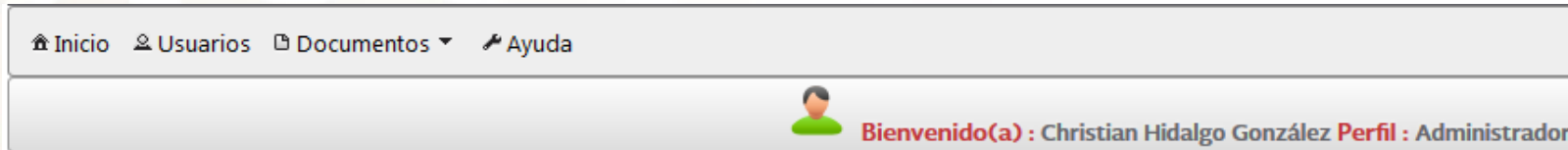
- Lineamiento del SUG
- Imagen Institucional
- Aviso de Privacidad
- Bitácora de Seguimiento
- FUSA para impresión
- FUSA
- Calendario de Apertura del Buzón
- Minuta de Apertura del Buzón
- Tablero Informativo SUG
- Priorización de Solicitudes de Atención
- Formato Unificado de Respuesta SUG
- Proceso de Recepción de Solicitudes de Atención
- Proceso de Gestión de Solicitudes de Atención
- Procedimiento de Apertura del Buzón
- Guía rápida para el uso del SUG

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS  
GOBIERNO DE  
QUINTANA ROO

sistemas.cnps.gov.mx:7777/SUG/pages/secure/index.xhtml#

# Sistema Unificado de Gestión (SUG)

## Menú de Ayuda.



**¿Cómo reporto problemas con la herramienta?**



Todos los perfiles de usuario pueden consultar los datos de contacto:

- Área Estatal de Calidad de su Entidad.
- Dirección General de Calidad y Educación en Salud.



# Sistema Unificado de Gestión (SUG)

## Dirección General de Calidad y Educación en Salud

Contacto con personal de la Dirección General de Calidad y Educación en Salud en caso de presentar:

1. Dudas de los procesos de gestión del Sistema Unificado de Gestión por parte de los Gestores de Calidad o personal del Área de Calidad de los establecimientos de salud.

Contacto:

**C. Bárbara Alexander Sánchez**

Apoyo Administrativo

[barbara.Alexander@salud.gob.mx](mailto:barbara.Alexander@salud.gob.mx)

**MAP. Claudia Serrano Tornel**

Subdirectora de Vinculación Ciudadana

[claudia.serrano@salud.gob.mx](mailto:claudia.serrano@salud.gob.mx)



# Sistema Unificado de Gestión (SUG)

## Puntos importantes a considerar:

- ❑ Si no se cuenta con los datos del usuario para notificarle, se debe utilizar el **Tablero SUG** y al registrarlo en el sistema, se utiliza la fecha de publicación del Tablero.
- ❑ El usuario **Validador** debe realizar el cambio del **Estatus de la Solicitud de Atención** cada vez que esto se modifique (Capturada => Investigación => Resuelta => Notificada => Acciones de Mejora).
- ❑ En caso de que la **CLUES del establecimiento no aparezca** en el listado del sistema, el REC debe enviar un correo electrónico a los contactos en la DGCES para solicitarlo.
- ❑ **En caso de duplicidad de folio**, el REC enviará un correo electrónico a los contactos en la DGCES con la justificación y solicitud de eliminación del mismo.
- ❑ La opción de **Ingreso del Número de Consultas** del establecimiento no se encuentra habilitado por el momento.
- ❑ **El Sistema Unificado de Gestión se encuentra en etapa de rediseño, para contar con una plataforma funcional y actualizada.**

## **Dr. Nilson Agustín Contreras Carreto**

Director de Mejora de Procesos

[nilson.contreras@salud.gob.mx](mailto:nilson.contreras@salud.gob.mx)

## **MAP. Claudia Serrano Tornel**

Subdirectora de Vinculación Ciudadana

[claudia.serrano@salud.gob.mx](mailto:claudia.serrano@salud.gob.mx)

## **C. Bárbara Alexander Sánchez**

Apoyo Administrativo

[barbara.Alexander@salud.gob.mx](mailto:barbara.Alexander@salud.gob.mx)





**Unidad de Análisis Económico**  
Dirección General de Calidad y Educación en Salud  
Dirección de Mejora de Procesos

