



Gobierno de
México | **Salud**
Secretaría de Salud

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

Sistema Unificado de Gestión II



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

- El **artículo 4º**, párrafo cuarto, establece que toda persona tiene **derecho a la protección a la salud** y el Estado deberá garantizarlo.

 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
Última Reforma DOF 17-01-2025

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
Constitución publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917

TEXTO VIGENTE
Última reforma publicada DOF 17-01-2025

Nota de vigencia: Las reformas a los párrafos décimo quinto a vigésimo del artículo 28, publicadas en el DOF 20-12-2024, entrarán en vigor en un plazo de 180 días contados a partir de la entrada en vigor de las leyes secundarias que el Congreso de la Unión expedirá en materia de competencia y libre concurrencia; y en materia de telecomunicaciones y radiodifusión, respectivamente, de conformidad con el artículo Décimo Transitorio de dicho Decreto.

El C. Primer Jefe del Ejército Constitucionalista, Encargado del Poder Ejecutivo de la Nación, con esta fecha se ha servido dirigirme el siguiente decreto:

VENUSTIANO CARRANZA, Primer Jefe del Ejército Constitucionalista, Encargado del Poder Ejecutivo de los Estados Unidos Mexicanos, hago saber:

Que el Congreso Constituyente reunido en esta ciudad el 10. de diciembre de 1916, en virtud del decreto de convocatoria de 19 de septiembre del mismo año, expedido por la Primera Jefatura, de conformidad con lo prevenido en el artículo 40. de las modificaciones que el 14 del citado mes se hicieron al decreto de 12 de diciembre de 1914, dado en la H. Veracruz, adicionando el Plan de Guadalupe, de 26 de marzo de 1913, ha tenido a bien expedir la siguiente:

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS QUE REFORMA LA DE 5 DE FEBRERO DE 1857

Título Primero
Capítulo I
De los Derechos Humanos y sus Garantías
Denominación del Capítulo reformada DOF 10-06-2011

Artículo 10. En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece.
Párrafo reformado DOF 10-06-2011

Las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán de conformidad con esta Constitución y con los tratados internacionales de la materia favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia.
Párrafo adicionado DOF 10-06-2011

Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley.
Párrafo adicionado DOF 10-06-2011



Ley General de Salud

- **El artículo 1º establece el derecho a la protección de la salud que tiene toda persona** en los servicios de salud y establece los casos de concurrencia entre la Federación y las entidades federativas en materia de salud pública.
- **El artículo 5 establece que el Sistema Nacional de Salud está constituido por las dependencias y entidades de la Administración Pública, tanto federal como local, y las personas físicas o morales de los sectores social y privado,** que presten servicios de salud.
- **El artículo 6, fracción I, establece que el Sistema Nacional de Salud tiene entre sus objetivos: proporcionar servicios e salud a toda la población y mejorar la calidad de los mismos,** atendiendo los problemas sanitarios prioritarios y a los factores que condicione y causen daños a la salud.

LEY GENERAL DE SALUD
Última Reforma DOF 07-05-2024

LEY GENERAL DE SALUD
Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 7 de febrero de 1984

TEXTO VIGENTE
Última reforma publicada DOF 07-06-2024

Al margen un sello con el Escudo Nacional que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Presidencia de la República.

MIGUEL DE LA MADRID HURTADO, Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, a sus habitantes, sabed:

Que el H. Congreso de la Unión se ha servido dirigirme el siguiente:

DECRETO

"El Congreso de los Estados Unidos Mexicanos, decreta:

LEY GENERAL DE SALUD

TÍTULO PRIMERO
Disposiciones Generales

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 1º. La presente ley reglamenta el derecho a la protección de la salud que tiene toda persona en los términos del artículo 4º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud, distribuye competencias y establece los casos de concurrencia entre la Federación y las entidades federativas en materia de salubridad general. Es de aplicación en toda la República y sus disposiciones son de orden público e interés social.
Artículo reformado DOF 29-03-2023

Artículo 1º, Bis. Se entiende por salud como un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.
Artículo adicionado DOF 04-12-2013

Artículo 2º. El derecho a la protección de la salud, tiene las siguientes finalidades:

- I. El bienestar físico y mental de la persona, para contribuir al ejercicio pleno de sus capacidades;
Fracción reformada DOF 14-01-2013
- II. La prolongación y mejoramiento de la calidad de la vida humana;
- III. La protección y el acrecentamiento de los valores que coadyuven a la creación, conservación y disfrute de condiciones de salud que contribuyan al desarrollo social;
- IV. La extensión de actitudes solidarias y responsables de la población en la preservación, conservación, mejoramiento y restauración de la salud;

1 de 357



Ley Orgánica de la Administración Pública Federal

- El **artículo 39** establece que la **Secretaría de Salud** le corresponde:

I. Elaborar y conducir la política nacional en materia de servicios médicos gratuitos universales y salubridad general y coordinar los programas de servicios a la salud de la Administración Pública Federal.

V. Planear, normar, coordinar y evaluar el Sistema Nacional de Salud y proveer la adecuada participación de las dependencias y entidades que presten servicios de salud, a fin de asegurar el cumplimiento del derecho a la protección de la salud.

LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL
Última Reforma DOF 28-11-2024

LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL
Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre de 1976

TEXTO VIGENTE
Última reforma publicada DOF 28-11-2024

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Presidencia de la República.

JOSE LOPEZ PORTILLO, Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, a sus habitantes, sabed:

Que el H. Congreso de la Unión se ha servido dirigirme el siguiente

DECRETO

El Congreso de los Estados Unidos Mexicanos, decreta:

LEY ORGANICA DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL

TITULO PRIMERO
De la Administración Pública Federal

CAPITULO UNICO
De la Administración Pública Federal

Artículo 1o. La presente Ley establece las bases de organización de la Administración Pública Federal, centralizada y paraestatal.

La Oficina de la Presidencia de la República, las Secretarías de Estado, la Consejería Jurídica del Ejecutivo Federal y los Órganos Reguladores Coordinados integran la Administración Pública Centralizada.

Párrafo reformado DOF 28-12-1994, 15-05-1996, 09-04-2012, 02-01-2013, 11-08-2014

Los organismos descentralizados, las empresas de participación estatal, las instituciones nacionales de crédito, las organizaciones auxiliares nacionales de crédito, las instituciones nacionales de seguros y de fianzas y los fideicomisos, componen la administración pública paraestatal.

Artículo 2o. En el ejercicio de sus atribuciones y para el despacho de los negocios del orden administrativo encomendados al Poder Ejecutivo de la Unión, habrá las siguientes dependencias de la Administración Pública Centralizada:

- Secretarías de Estado;
- Consejería Jurídica, y
- Órganos Reguladores Coordinados en Materia Energética a que hace referencia el artículo 28, párrafo octavo, de la Constitución.

Fracción reformada DOF 09-04-2012, 11-08-2014

Fracción derogada DOF 09-04-2012. Adicionada DOF 11-08-2014

Reglamento Interior de la Secretaría de Salud

El artículo 19 establece que a la Dirección General de Calidad y Educación en Salud le corresponde:

I. Conducir la política nacional para elevar la calidad de los servicios de atención médica.

II. Establecer los instrumentos de rectoría para mejorar la calidad en los servicios de atención médica, así como promover, supervisar y evaluar su cumplimiento.

VI. Desarrollar y aplicar modelos para el monitoreo y evaluación de la calidad de los servicios de atención médica que proporcionan los sectores público, social y privado, e identificar la opinión y percepción del usuario sobre éstos servicios.

11/3/25, 13:14
DOF: 27/02/2025
DECRETO por el que se expide el Reglamento Interior de la Secretaría de Salud.
Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Presidencia de la República.
CLAUDIA SHEINBAUM PARDÓ, Presidenta de los Estados Unidos Mexicanos, en ejercicio de la facultad que me confiere el artículo 89, fracción I, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y con fundamento en los artículos 14, 17, 18, 20 y 42 Bis de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, he tenido a bien expedir el siguiente
DECRETO POR EL QUE SE EXPIDE EL REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARÍA DE SALUD
ARTÍCULO ÚNICO. Se expide el Reglamento Interior de la Secretaría de Salud, para quedar como sigue:
REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARÍA DE SALUD
CAPÍTULO I
DE LA COMPETENCIA Y ORGANIZACIÓN DE LA SECRETARÍA
Artículo 1. El presente reglamento tiene por objeto establecer la organización y funcionamiento de la Secretaría de Salud, así como determinar la competencia, estructura y atribuciones de sus Unidades Administrativas y órganos administrativos descentralizados, conforme a la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y la Ley General de Salud.
En lo sucesivo la Secretaría hace referencia a la Secretaría de Salud.
Artículo 2. Al frente de la Secretaría estará la persona titular de la Secretaría, quien para el desahogo de los asuntos de su competencia se auxiliará de:
A. Las personas servidores públicos titulares de:
I. Subsecretaría de Integración Sectorial y Coordinación de Servicios de Atención Médica;
II. Subsecretaría de Políticas de Salud y Bienestar Poblacional;
III. Unidad de Administración y Finanzas;
IV. Unidad General de Asuntos Jurídicos;
V. Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad;
VI. Unidad Coordinadora de Vinculación y Participación Social;
VII. Unidad de Análisis Económico e Investigación en Salud, y
VIII. Unidad de Acceso y Abasto de Insumos para la Salud;
B. Las Unidades Administrativas siguientes:
I. Dirección General de lo Consultivo, Convenios y Contratos;
II. Dirección General de lo Contencioso y Procedimientos Constitucionales;
III. Dirección General de Calidad y Educación en Salud;
IV. Dirección General de Comunicación Social;
V. Dirección General de Coordinación Médica de Alta Especialidad;
VI. Dirección General de Medicina Traslacional y Estrategias de Enseñanza de Alta Especialidad;
VII. Dirección General de Coordinación de Servicios Médicos;
VIII. Dirección General de Desarrollo de la Infraestructura Física;
IX. Dirección General de Epidemiología;
X. Dirección General de Estudios Legislativos y Normativa en Salud;
XI. Dirección General de Evaluación del Desempeño;
XII. Dirección General de Información en Salud;
XIII. Dirección General de Modernización del Sector Salud;
XIV. Dirección General de Coordinación de Operaciones y Enlace Sectorial;
XV. Dirección General de Planeación y Desarrollo en Salud;
XVI. Dirección General de Planeación y Optimización de Insumos para la Salud;
XVII. Dirección General de Políticas de Investigación en Salud;
XVIII. Dirección General de Políticas en Salud Pública;
XIX. Dirección General de Programación y Presupuesto;
https://doe.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5750389&fecha=27/02/2025&print=true

Reglamento Interior de la Secretaría de Salud



VII. Diseñar, operar y evaluar mecanismos que promuevan la calidad en los servicios de atención médica, que propician los sectores público, social y privado, conforme a estándares de desempeño, instrumentos y proyectos estratégicos para la gestión de la calidad.

IX. Establecer las bases para el desarrollo de competencias que incidan en la mejora de la calidad de los servicios de atención médica en los sectores público, privado y social.

11/3/25, 13:14

DOF - Diario Oficial de la Federación

DOF: 27/02/2025

DECRETO por el que se expide el Reglamento Interior de la Secretaría de Salud.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Presidencia de la República.

CLAUDIA SHEINBAUM PARDO, Presidenta de los Estados Unidos Mexicanos, en ejercicio de la facultad que me confiere el artículo 89, fracción I, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y con fundamento en los artículos 14, 17, 18, 20 y 42 Bis de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, he tenido a bien expedir el siguiente

DECRETO POR EL QUE SE EXPIDE EL REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARÍA DE SALUD

ARTÍCULO ÚNICO. Se expide el Reglamento Interior de la Secretaría de Salud, para quedar como sigue:

REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARÍA DE SALUD

CAPÍTULO I

DE LA COMPETENCIA Y ORGANIZACIÓN DE LA SECRETARÍA

Artículo 1. El presente reglamento tiene por objeto establecer la organización y funcionamiento de la Secretaría de Salud, así como determinar la competencia, estructura y atribuciones de sus Unidades Administrativas y órganos administrativos descentralizados, conforme a la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y la Ley General de Salud.

En lo sucesivo la Secretaría hace referencia a la Secretaría de Salud.

Artículo 2. Al frente de la Secretaría estará la persona titular de la Secretaría, quien para el desahogo de los asuntos de su competencia se auxiliará de:

A. Las personas servidoras públicas titulares de:

I. Subsecretaría de Integración Sectorial y Coordinación de Servicios de Atención Médica;

II. Subsecretaría de Políticas de Salud y Bienestar Poblacional;

III. Unidad de Administración y Finanzas;

IV. Unidad General de Asuntos Jurídicos;

V. Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad;

VI. Unidad Coordinadora de Vinculación y Participación Social;

VII. Unidad de Análisis Económico e Investigación en Salud, y

VIII. Unidad de Acceso y Abasto de Insumos para la Salud;

B. Las Unidades Administrativas siguientes:

I. Dirección General de lo Consultivo, Convenios y Contratos;

II. Dirección General de lo Contencioso y Procedimientos Constitucionales;

III. Dirección General de Calidad y Educación en Salud;

IV. Dirección General de Comunicación Social;

V. Dirección General de Coordinación Médica de Alta Especialidad;

VI. Dirección General de Medicina Traslacional y Estrategias de Enseñanza de Alta Especialidad;

VII. Dirección General de Coordinación de Servicios Médicos;

VIII. Dirección General de Desarrollo de la Infraestructura Física;

IX. Dirección General de Epidemiología;

X. Dirección General de Estudios Legislativos y Normativa en Salud;

XI. Dirección General de Evaluación del Desempeño;

XII. Dirección General de Información en Salud;

XIII. Dirección General de Modernización del Sector Salud;

XIV. Dirección General de Coordinación de Operaciones y Enlace Sectorial;

XV. Dirección General de Planeación y Desarrollo en Salud;

XVI. Dirección General de Planeación y Optimización de Insumos para la Salud;

XVII. Dirección General de Políticas de Investigación en Salud;

XVIII. Dirección General de Políticas en Salud Pública;

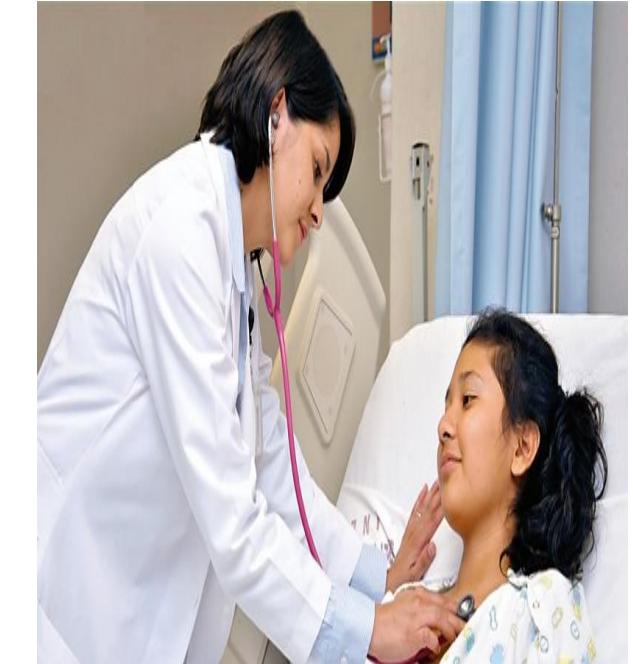
XIX. Dirección General de Programación y Presupuesto;

https://doe.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=275038&fecha=27/02/2025&print=true

1/32

¿Por qué una nueva plataforma del Sistema Unificado de Gestión?

- La Plataforma del SUG dejó de operar de manera definitiva el día 30 de abril del presente año y el último reporte con el que se cuenta es del primero cuatrimestre de enero a abril de 2025.
- Por medio de oficios DGCES-DMP-011-2025 y DGCES-DMP-012-2025, de fechas 29 de julio de 2025, dirigidos a los Estados de Aguascalientes, Chihuahua y la CCINSHAE, así como el similar DGCES-DMP-013-2025 dirigido a Baja California, Estado de México y Ciudad de México de las unidades transferidas a los Servicios de Salud IMSS-BIENSTAR, se solicitó su apoyo para la realización de pruebas piloto en la Plataforma del SUG II, mismas que concluyeron el día 15 de agosto de 2025.
- Los comentarios y opiniones fueron aplicados en su totalidad en la nueva plataforma del Sistema Unificado de Gestión II.



Antecedentes del Sistema Unificado de Gestión SUG II

2002 - CALIDATEL

Era considerada una línea telefónica que otorgaba servicio para la atención de las quejas, sugerencias y felicitaciones las 24 horas del día y los 365 días del año.

2013 - Modelo Unificado de Atención y Orientación al Usuario (MUAOU)

La DGCES y la Comisión Nacional de Protección Social en Salud (CNPSS), implementaron el MUAOU, el cual buscó establecer canales de comunicación eficientes y unificar criterios para la gestión de solicitudes y la mejora continua de la calidad de la atención, fortaleciendo la comunicación entre usuarios y prestadores de los servicios de salud.

2025 - Sistema Unificado de Gestión II

Se crea una nueva plataforma del SUG II para optimizar la atención y garantizar que los establecimientos para la Atención Médica puedan responder a las necesidades de la población con calidad, eficiencia, transparencia y al menor tiempo posible.

2011 - Modelo de Gestión para la Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (MANDE)

Este modelo buscó mejorar la calidad de la atención al usuario a través de un proceso estructurado que incluía la recepción, registro, análisis, seguimiento y resolución de quejas, sugerencias y felicitaciones.

2017 - Sistema Unificado de Gestión (SUG)

Se creó un sistema para aumentar con transparencia, la calidad de los servicios de salud, con el fin de consolidar la mejora continua en los establecimientos para la Atención Médica y fortalecer la comunicación entre los usuarios y los prestadores de los servicios de salud. Sin embargo, con el paso del tiempo el sistema se volvió obsoleto.





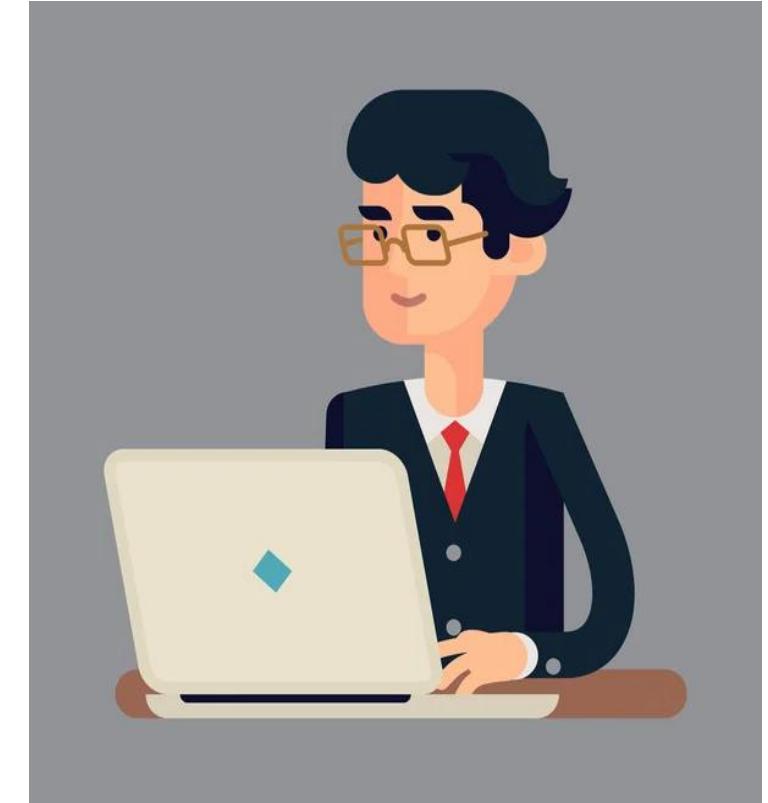
Objetivo general de la Plataforma del SUG II

Proporcionar a los Establecimientos para la Atención Médica en las Entidades Federativas, instrucciones claras, concisas y fáciles de aplicar para que utilicen las funciones básicas de la plataforma del Sistema Unificado de Gestión II de manera eficiente, y así facilitar la captura, la investigación, la resolución, la notificación y las acciones de mejora de las solicitudes de Atención presentadas por los Usuarios de los Servicios de Salud.



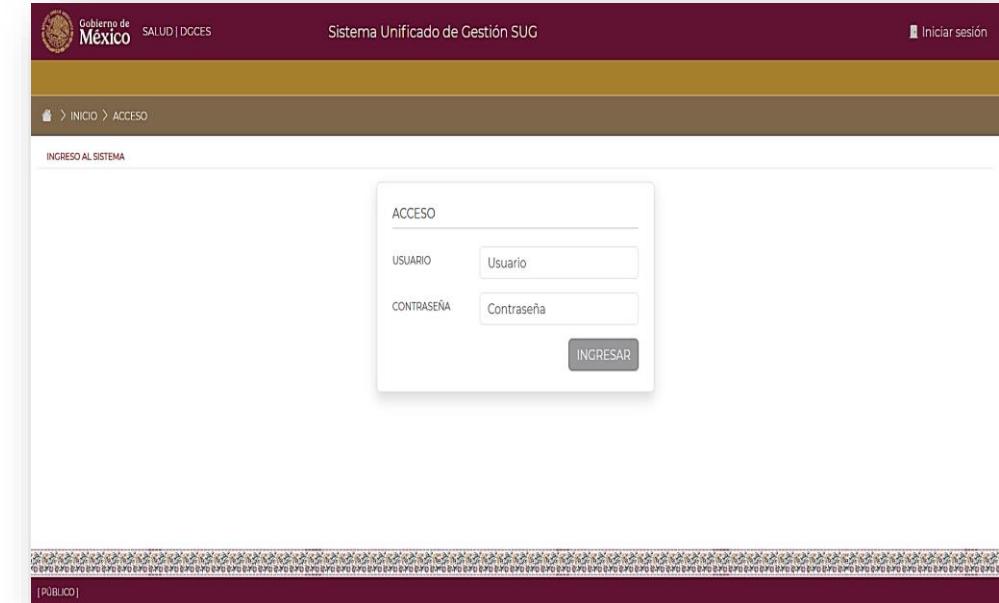
Objetivos específicos de la Plataforma del SUG II

- 1) Contar con un sistema actualizado, seguro y de alto desempeño que permita a los Responsables de la Gestión la captura ágil y eficiente de las Solicitudes de Atención.
- 2) Establecer canales de comunicación de manera eficaz y eficiente entre los prestadores de los Servicios de Salud y la ciudadanía.
- 3) Facilitar el proceso de registro, seguimiento y control de las Solicitudes de Atención recibidas a través del SUG II para promover acciones de mejora.
- 4) Dar seguimiento al proceso de gestión de las Solicitudes de Atención (quejas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de gestión) en las Instituciones del Sector Salud y en los Establecimientos para la Atención Médica.



¿Qué es la nueva Plataforma del SUG II?

Es un aplicativo en línea de tipo administrativo, a través de la cual se da seguimiento y atención a las Solicitudes de Atención (quejas, sugerencias, felicitaciones y gestión) presentadas por los Usuarios de los servicios de salud en lo referente a la calidad de los servicios proporcionados por los Establecimientos para la Atención Médica a nivel nacional y en el periodo correspondiente.





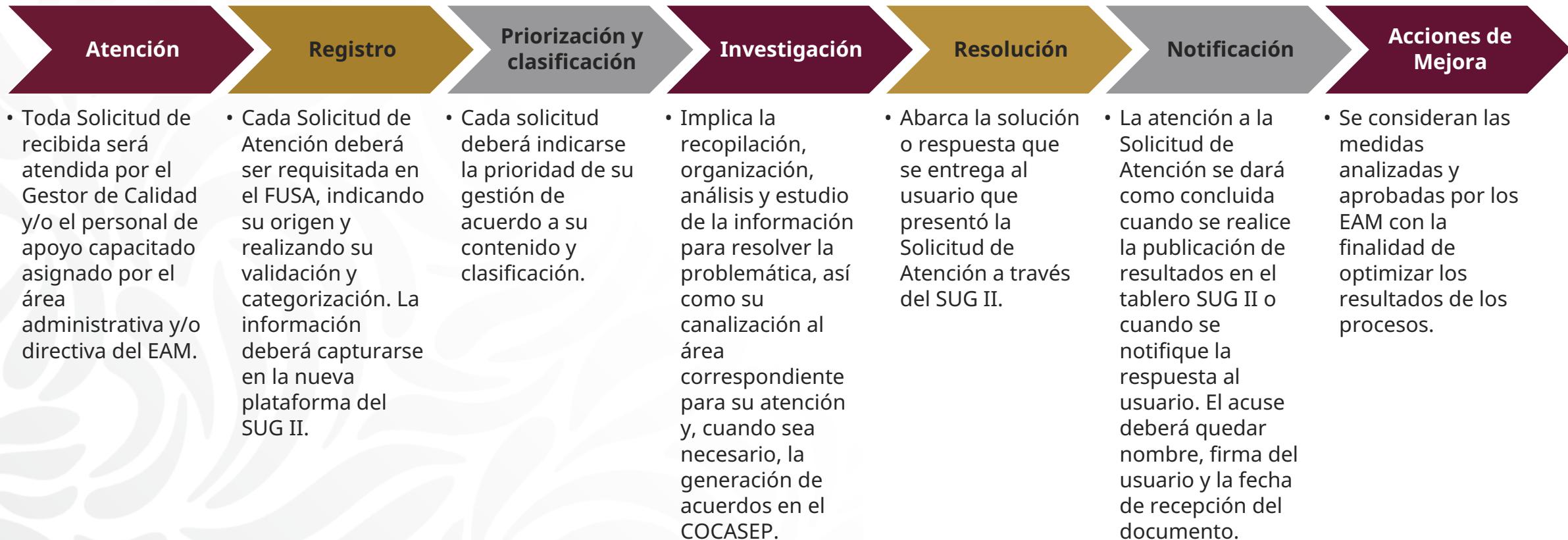
Ámbito de aplicación del SUG II

El Sistema Unificado de Gestión II se aplica a los EAM de las siguientes Instituciones del Sector Salud:

Secretaría de Salud

Servicios de Salud IMSS-BIENESTAR

Proceso de Gestión de las Solicitudes de Atención



Las Solicitudes de Atención del SUG II

No.	Solicitud de Atención	Definición
1.	Queja	Manifestación o relatoria de hechos formulados por el Usuario de los Servicios de Salud durante el proceso de Atención a la Salud, en el cual relata presuntas violaciones o irregularidades a sus derechos humanos y como paciente cometidos por autoridades o servidores públicos en los EAM (mal trato, negación del servicio médico, faltas de respeto, trato diferenciado, tiempo de espera prolongado, información insuficiente, falta de equipo médico).
2.	Sugerencia	Manifestación de una idea o propuesta que realiza el Usuario de los Servicios de Salud para mejorar la calidad en la prestación de un servicio en los EAM (contratación del personal, mejora en las instalaciones, limpieza en áreas y baños, apertura de servicios)
3.	Felicitación	Manifestación que realiza el Usuario de los Servicios de Salud, respecto del trato adecuado y digno otorgado por el personal médico o, en su caso, la satisfacción que experimenta con motivo de algún hecho o suceso recibido del personal médico en las instalaciones del EAM en donde el usuario es atendido.
4.	Solicitud de Gestión	Manifestación o petición que realiza el Usuario de los Servicios de Salud sobre un procedimiento o tema estrictamente de carácter administrativo (pérdida de expediente, solicitud de cita médica o reprogramación, solicitud de referencia a otro hospital o EAM, surtimiento de medicamento o insumos).



Medios de presentación de las Solicituds de Atención

Buzón de Atención y Orientación al Usuario SUG II. Es el buzón de las instituciones de salud o EAM utilizado para el depósito y recopilación de las Solicituds de Atención presentadas por los Usuarios de los Servicios de Salud.

Correo electrónico. Es la cuenta de correo electrónico institucional a nivel estatal, jurisdiccional o por el EAM que se utiliza para recibir y dar respuesta a las Solicituds de Atención.

Módulos de Atención y Orientación al Usuario.

Son puntos de servicio, instalados principalmente en las instituciones de salud y en todos los Centros de Salud con más de 5 núcleos básicos, Centros de Salud con Servicios Ampliados, Hospitales, UNEMES, etc., que brindan información, resuelven dudas, respecto de la presentación o seguimiento de las Solicituds de Atención.

Vía telefónica. Es una conexión física o virtual para realizar y recibir llamadas dentro de la institución de salud o EAM relacionada con las dudas e información de las Solicituds de Atención.

Buzón de voz. Es un servicio telefónico que permite a los Usuarios de los servicios de salud que llaman dejarle mensajes de voz cuando en la institución de salud o EAM no puede responder o el teléfono se encuentra ocupado o cualquier causa ajena.



Lineamiento del SUG II y Formatos

Gobierno de México | Salud

Lineamiento para el Uso de la Herramienta del Sistema Unificado de Gestión II.
Atención y Orientación a las Solicitudes de Atención que presentan los Usuarios de los Servicios de Salud

Secretaría de Salud
Subsecretaría de Integración Sectorial y Coordinación de Servicios de Atención Médica
Dirección General de Calidad y Educación en Salud
Dirección de Mejora de Procesos

Sistema Unificado de Gestión II
Atención y orientación al usuario de los Servicios de Salud

Formato Unificado de Solicitud de Atención (FUSA)

Espacios para el registro del personal responsable del Sistema Unificado de Gestión:

Fecha de registro en plataforma del SUG II: _____ dia: _____ mes: _____ año: _____ Folio generado por la plataforma del SUG II: _____

Para otorgarle una mejor atención, solicitamos se proporcionen los siguientes datos:

Género: <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino	Fecha de presentación de la solicitud: _____ dia: _____ mes: _____ año: _____
--	---

Nombre(s): Apellido paterno: _____ Apellido materno: _____

Domicilio:

Calle: Número exterior: _____ Número interior: _____ Colonia: _____

Alcaldía o Municipio: _____ Código Postal: _____ Entidad Federativa: _____

Teléfono: _____ Correo electrónico: _____

Selecciones una opción:

Queja Felicitación Sugerencia Solicitud de Gestión

Describa de forma clara y precisa su solicitud, incluya datos importantes tales como fecha, personas involucradas, lugares y hechos.

Firma: _____

Aviso de Privacidad

Sus datos personales serán protegidos en términos de lo dispuesto por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, publicada el 20 de marzo de 2013.

Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido su uso para fines distintos a los establecidos en el programa.

¡Gracias por su confianza!

Con su opinión mejoraremos la atención, le brindaremos un trato digno.

Sistema Unificado de Gestión II
Atención y orientación al usuario de los Servicios de Salud

Formato Unificado de Respuesta a la Solicitud de Atención (FURSA)

Fecha en la que se genera la respuesta: dia: _____ mes: _____ año: _____

Folio de la Solicitud de Atención: _____

En respuesta a la (queja, sugerencia, felicitación o solicitud de gestión) realizada por (nombre de quien realizó la solicitud de atención) y presentada con fecha _____, referente a los servicios que se prestan en: _____

(indicar el nombre del Establecimiento de salud y/o el área en que ocurrieron los hechos)

con base en los hechos o motivos siguientes: _____

(señalar el (los) hechos o motivo(s) de la queja, felicitación, sugerencia o solicitud de gestión)

Derivado del análisis realizado a la opinión, se llegaron a las siguientes conclusiones: _____

(señalar si se realizaron informes, entrevistas, consulta de expediente clínico y/o aversaciones para identificar la problemática y evitar la repetición)

Por lo anterior, se llevarán a cabo las siguientes acciones: _____

(señalar los datos, información y/o elementos, cuando éstos sean insuficientes para realizar una adecuada gestión y que sea necesario solicitar información más amplia y precisa)

Se agradece su participación ciudadana a través del Sistema Unificado de Gestión, el cual permite mejorar los servicios que proporcionamos.

Atentamente

Presidente(a) del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente del Establecimiento

Nombre y apellidos de la persona a la que se notifica _____

Firma de enterado _____

Fecha de notificación _____

Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido su uso para fines distintos a los establecidos en el programa

Sistema Unificado de Gestión II
Atención y orientación al usuario de los Servicios de Salud

Bitácora de Seguimiento a la Solicitud de Atención SUG II

Espacios para el registro del personal responsable del Sistema Unificado de Gestión:

Fecha de la solicitud: dia: _____ mes: _____ año: _____ Folio generado por la plataforma del SUG II: _____

Fecha de registro en la plataforma del SUG II: dia: _____ mes: _____ año: _____

De acuerdo al análisis de los datos expuestos por el usuario y en apego a los Lineamientos vigentes del SUG, se determina (marque con una x, según corresponda):

1. Validación
 - Procedente No Procedente Andinaria
2. Origen
 - Buzón Correo electrónico Módulo de Atención Vía telefónica Otros medios
3. Solicitud de Atención
 - Queja Sugerencia Felicitación Solicitud de gestión
- 3.1. Clasificación de las Quejas
 - Trato digno Oportunidad de la Atención Comunicación Autonomía Financiamiento
- 3.2. Clasificación de las Sugerencias
 - Contratación de personal Mejora en las instalaciones Limpieza en las instalaciones
 - Apertura de otros servicios Apertura de otros turnos de atención Ofrecimiento de atención para fines de semana
 - Otras
- 3.3. Clasificación de las Felicitaciones
 - Personal médico Personal de enfermería Toda la Unidad médica Otras
- 3.4. Clasificación de las Solicitud de gestión
 - Apoyo por pérdida de expediente Solicitud de cta médica o Solicitud de referencia a otro hospital o unidad médica
 - Entrega incompleta de Suministro de insumos y/o medicamentos, desabasto, insuficiencia medicamentos para la atención médica
 - Otras

En apego a los Lineamientos vigentes del SUG II, se solicita se proporcionen los siguientes datos:

Entidad Federativa: _____ Nombre del Establecimiento: _____

Persona responsable de la atención y resolución: _____ Cargo o puesto: _____

Departamento o área de adscripción: _____ Fecha de asignación: _____

Persona responsable del seguimiento: _____ Expediente Clínico: _____

Sistema Unificado de Gestión II
Atención y orientación al usuario de los Servicios de Salud

Calendario de Apertura del Buzón SUG II

Fecha dia: _____ mes: _____ año: _____ Entidad Federativa: _____ Alcaldía o Municipio: _____

Nombre del Establecimiento: _____ CLUES: _____

lunes	martes	miércoles	jueves	viernes	sábado	domingo
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____

Observaciones: _____

Para participar en el proceso periódico de apertura del Buzón de atención del SUG II, los siguientes responsables firman de conocimiento:

Cargo o puesto	Nombre completo	Firma	Observaciones
Director y/o Responsable del establecimiento de atención médica			
Gestor de Calidad			
Avil Clasificador o Usuario de los Servicios de Salud			

Sistema Unificado de Gestión II
Atención y orientación al usuario de los Servicios de Salud

Tablero Informativo del Buzón SUG II

Nombre del Establecimiento: _____ Fecha de publicación dia: _____ mes: _____ año: _____

Recibidas:	Resueltas:	Notificadas:	Notificación de folios
100%	_____ %	_____ %	
No. de Folio:	Fecha:	Tipo de solicitud:	Resolución:

Mejoras que se realizan, tomando en consideración las opiniones recibidas de quejas, felicitaciones, sugerencia y solicitudes de gestión de los Usuarios

¡Gracias por su confianza!

Con su opinión mejoraremos la atención, le brindaremos un trato digno.

Sistema Unificado de Gestión II
Atención y orientación al usuario de los Servicios de Salud

Minuta de Apertura del Buzón SUG II

Fecha dia: _____ mes: _____ año: _____ Entidad Federativa: _____ Alcaldía o Municipio: _____

Siendo las _____ horas, en las instalaciones del _____ con CLUES _____ en el Área de _____ se encuentran presentes los que firman al cabce, para proceder a la apertura del Buzón de atención del SUG II.

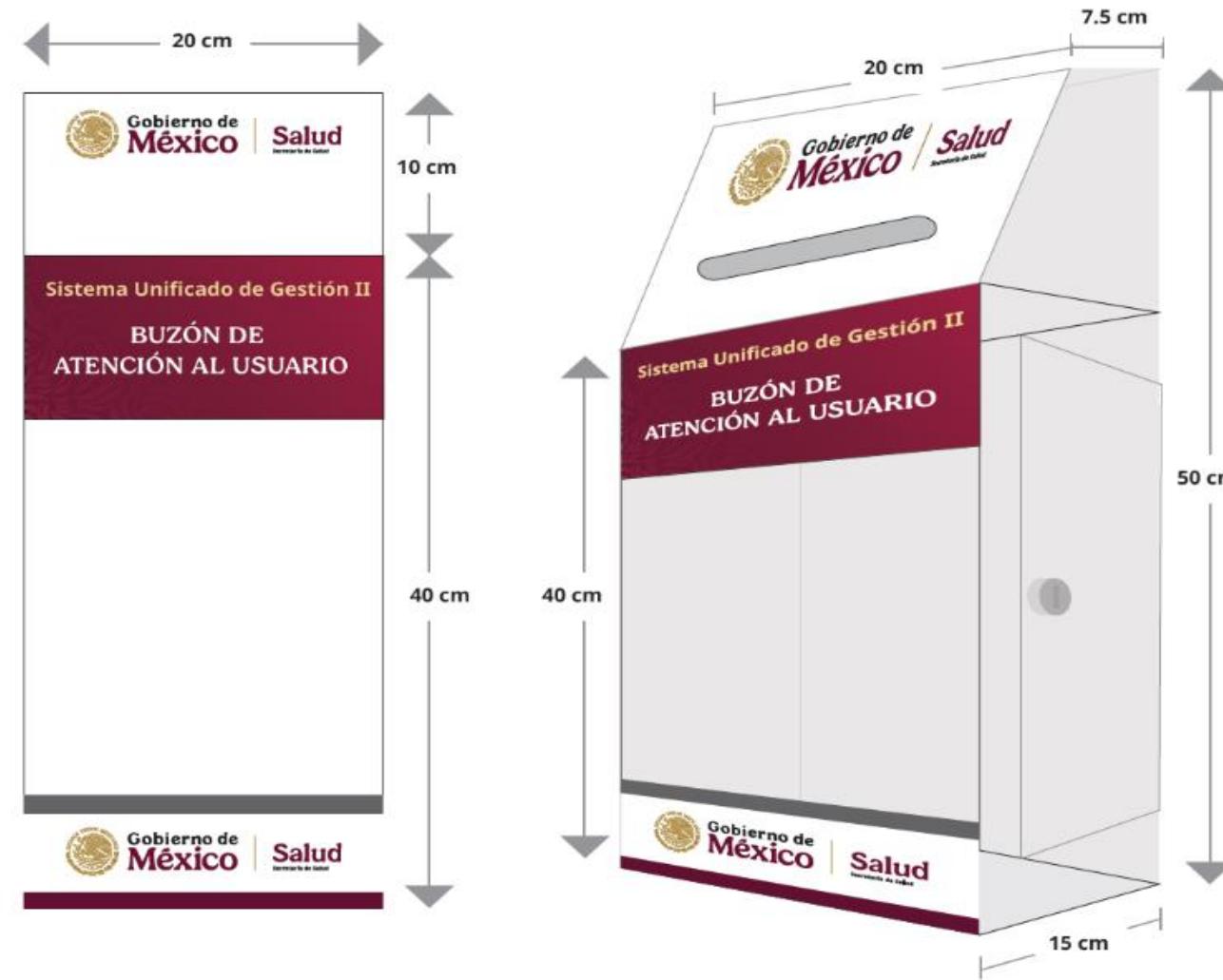
Categoría de la Solicitud de atención	Número de solicitudes	Responsable del seguimiento	Folios generados por la plataforma del SUG II	Observaciones
Queja				
Felicitación				
Sugerencia				
Solicitud de gestión				
Total				

Total de Solicitudes de Atención recolectadas: _____ Rango de los folios asignados a las solicitudes: del _____ al _____

Como participantes presentes en el proceso de apertura del Buzón del SUG II, firman de conformidad y enterados las personas siguientes:

Cargo o puesto	Nombre completo	Firma	Observaciones
Director y/o Responsable del Establecimiento de Atención Médica			
Gestor de Calidad			
Avil Clasificador o Usuario de los Servicios de Salud			

Módulo del Buzón del SUG II



Semaforización de las Solicitudes de Atención

Supuesto	Semáforo
En el día 1 natural, el EAM deberá realizar el registro y la captura de información de la Solicitud de Atención en la plataforma del SUG, el semáforo aparecerá en color amarillo.	
Desde el día 1 natural y hasta el día 50 natural, el EAM podrá capturar, investigar, resolver y notificar las información de una Solicitud de Atención, previa revisión y aprobación que realice el Usuario Validador, lo que significa que durante dicho periodo de tiempo el semáforo permanecerá en color verde.	
Del día 51 natural y hasta el día 90 natural, el EAM que no haya resuelto o notificado una Solicitud de Atención y aunque se lleven a cabo las acciones de mejora, el Semáforo cambiará a color rojo y no se modificará derivado que el tiempo venció.	
A partir del día 91 natural, el EAM que no haya resuelto ni notificado una Solicitud de Atención, pasará a información histórica y solo se podrán consultar en el Reporte Detallado Histórico.	

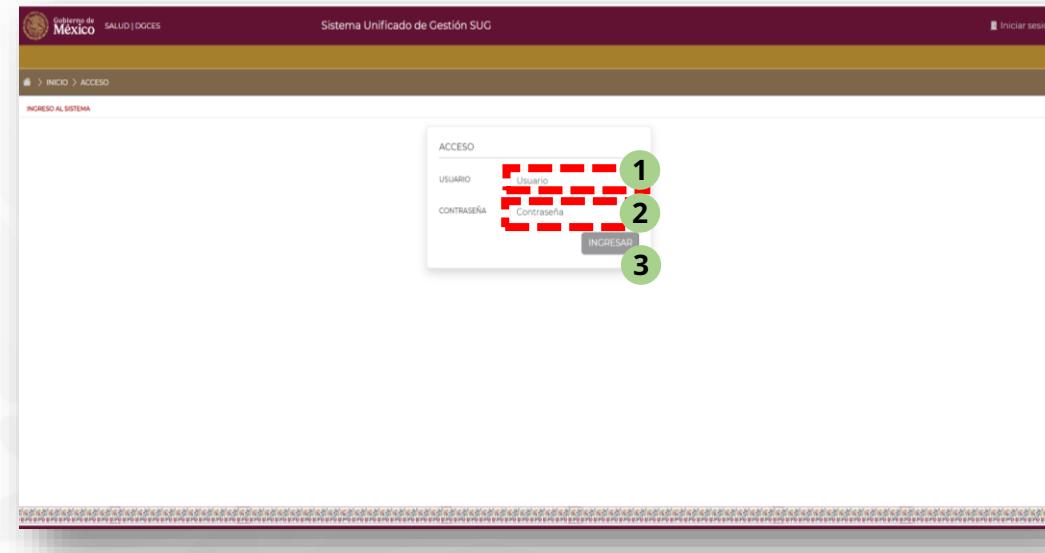




Dirección Electrónica de acceso del SUG II

<https://desdgces.salud.gob.mx/SUGII/>

¿Cómo ingreso al sistema?



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.

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

Para nuevas contraseñas o su actualización, el sistema le aceptará mínimo 8 caracteres y máximo 10 caracteres, se recomiendan utilizar letras mayúsculas y/o minúsculas, números (0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9), guiones medio (-) y bajo (_), arroba (@), coma (,), punto (.)

El sistema no permite el uso de los caracteres especiales: ¡ (exclamación, ¿ (interrogación) " " (comillas) # (gato) \$ (símbolo monetario) = (igual), evítelos.



Contacto

Dra. Laura Cortés Sanabria

Directora General de Calidad y Educación en Salud

Dr. Fausto Sarabia Díaz

Director de Mejora de Procesos

fausto.sarabia@salud.gob.mx

5520003400, ext. 53549

Mtra. Claudia Serrano Tornel

Subdirectora de Vinculación Ciudadana

claudia.serrano@salud.gob.mx

Tel. 55 20 00 34 00 ext. 53476

Dr. Alberto Vega Hernández

Jefe de Departamento de Calidad Percibida en la Atención Médica

alberto.vega@salud.gob.mx

Tel. 55 20 00 34 00 ext. 53572

C. Bárbara Alexander Sánchez

Responsable del Sistema Unificado de Gestión II

barbara.alexander@salud.gob.mx

Tel. 55 20 00 34 00 ext. 53561