



Gobierno de
México

Salud
Secretaría de Salud



Dirección General de Calidad y Educación en Salud

Dirección de Mejora de Procesos

Capacitación del Sistema Unificado de Gestión SUG II

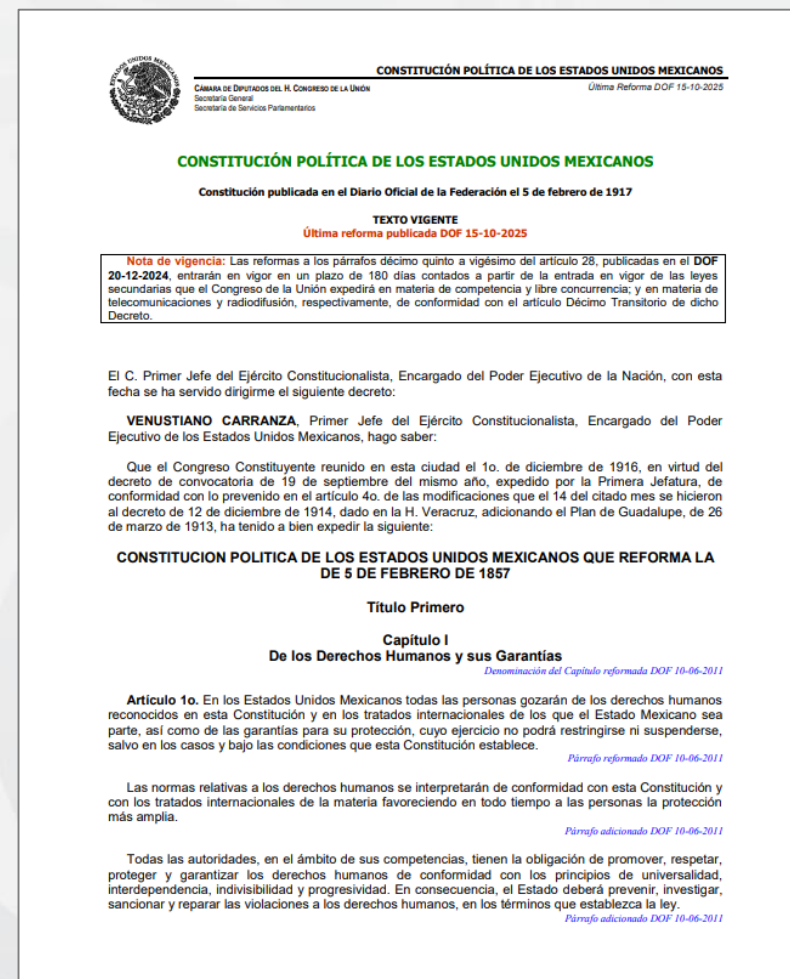


2026
año de
Margarita
Maza

Fecha de publicación: febrero de 2026

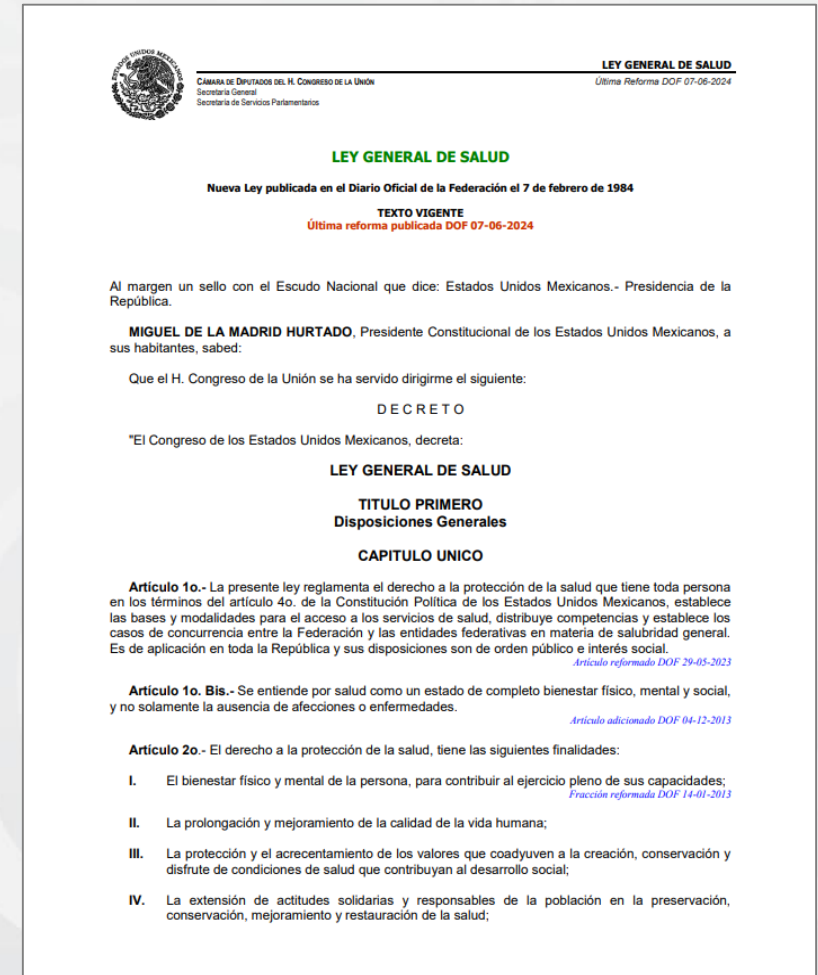
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

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



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 condiciones y causen daños a la salud.

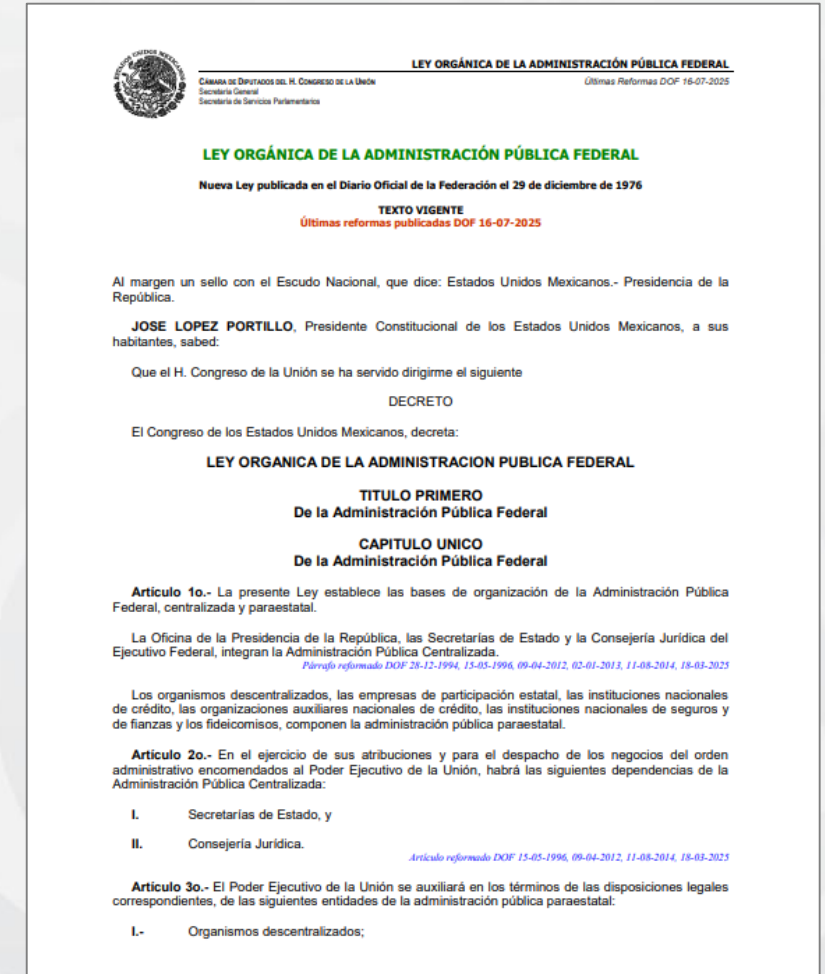


Ley Orgánica de la Administración Pública Federal

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.



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 - 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 SHERBAUM 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 desconcentrados, 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://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5750389&fecha=27/02/2025&print=true	
1/32	

Reglamento Interior de la Secretaría de Salud

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

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 desconcentrados, 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 auxilíará 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;

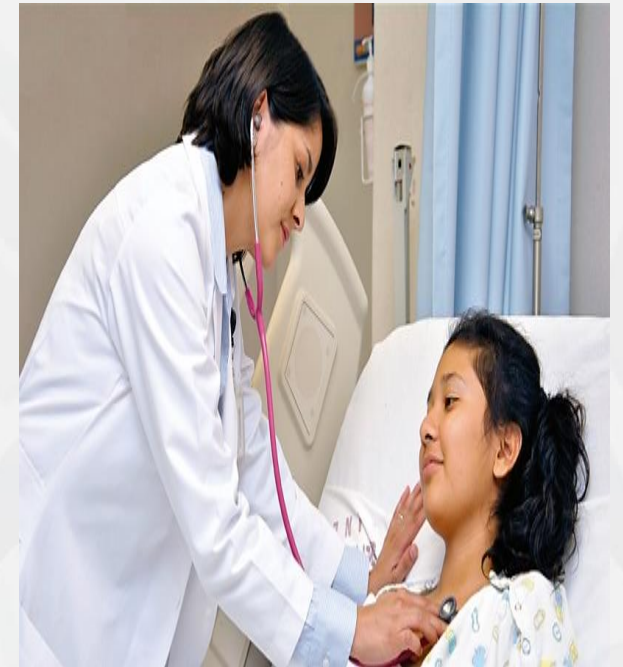
XIX. Dirección General de Programación y Presupuesto;

https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5750389&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 - Sistema Unificado de Gestión y Orientación al Usuario

La DGCES y la Comisión Nacional de Protección Social en Salud (CNPSS), implementaron un Modelo de Atención, 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 servicio 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) - aparece la plataforma

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.



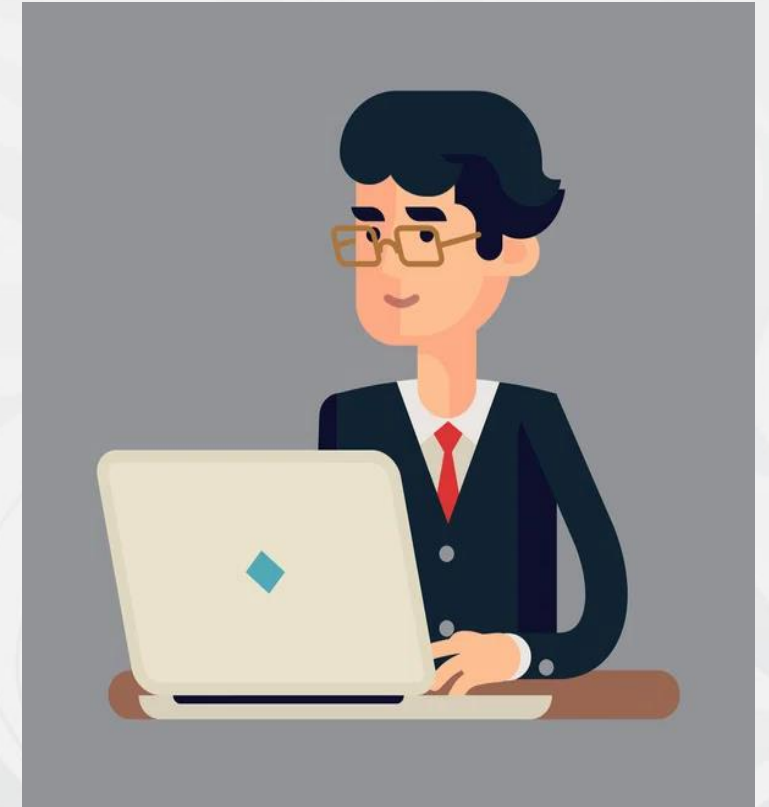
Objetivo general de la Plataforma del SUG II

- 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.



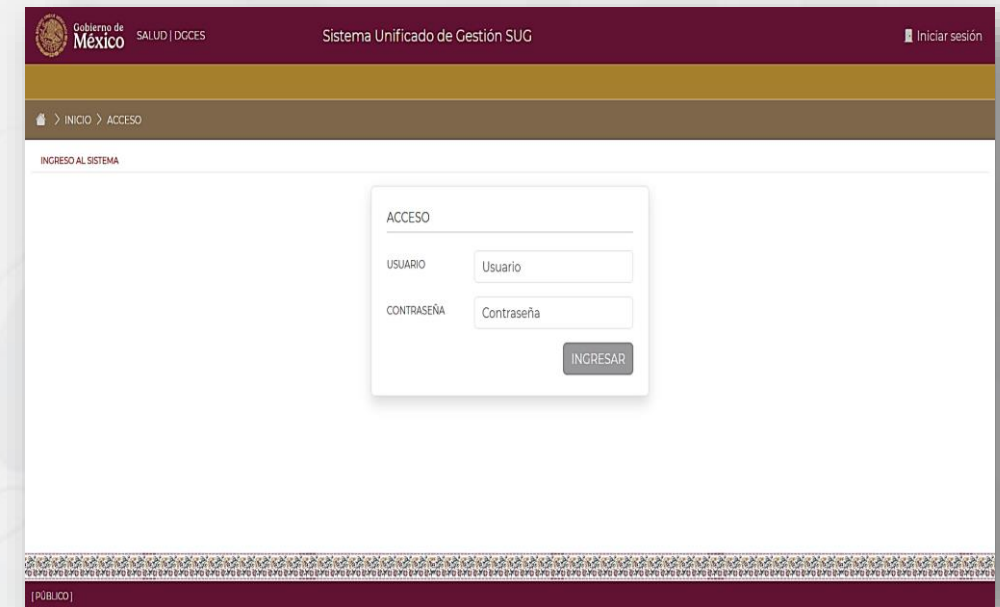
Objetivos específicos de la Plataforma del SUG II

- 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.



The screenshot shows the login interface of the Sistema Unificado de Gestión SUG. The header includes the Mexican Government logo, 'Gobierno de México', 'SALUD | DGES', and the system name 'Sistema Unificado de Gestión SUG'. A link to 'Iniciar sesión' is in the top right. Below the header, a breadcrumb trail shows 'INICIO > ACCESO'. The main content area is titled 'INGRESO AL SISTEMA' and contains a login form. The form has a title 'ACCESO' and two input fields: 'USUARIO' with a placeholder 'Usuario' and 'CONTRASEÑA' with a placeholder 'Contraseña'. An 'INGRESAR' button is located below the password field. The footer of the page contains the text '[PÚBLICO]'.

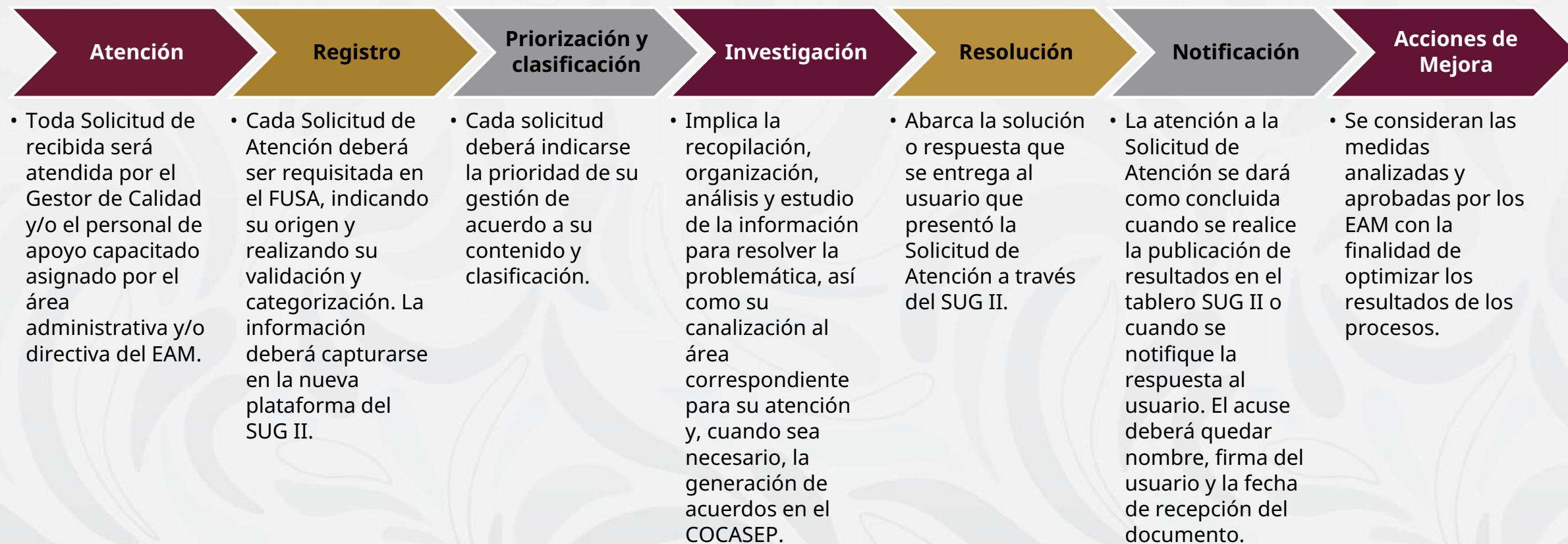
Ámbito de aplicación del SUG II

- 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 relatoría 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).



Fuente: DGCES, 2026.

Medios de presentación de las Solicitudes 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 Solicitudes 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 Solicitudes 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 Solicitudes 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 Solicitudes 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.





Salud
GOBIERNO DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA SUR

Sistema Unificado de Gestión II

Atención y orientación al usuario de los Servicios de Salud

Formato Responsable de Solistencia de Atención (FUSA)

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

Fecha de registro en plataforma del SUCS: _____ día _____ mes _____ año _____

Folio generado por la plataforma del SUCS II: _____

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

Género		Fecha de presentación de la solicitud	
Femenino ☐	Masculino ☐	día: _____	mes: _____ año: _____

Apellido paterno:		Apellido materno:	
Domicilio		Colonias:	
Calle:	Número exterior:	Número interior:	Colonias:
Código Postal:		Entidad Federativa:	
Teléfono:		Correo electrónico:	
Selecciones una opción:			
Queja ☐ Felicitación ☐ Sugerencia ☐ Solicitud de Gestión ☐			

Describe 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 mayo de 2015.

"Este programa es público, open 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.


Salud
 SECRETARÍA DE SALUD
 ESTADO DE MÉXICO

Atención y orientación al usuario de los Servicios de Salud

Bitácora de Seguimiento a la Solicitudes de Atención SUG II

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

Fecha de la solicitud	día _____ mes _____ año _____	Folio generado por la plataforma del SUG II	_____
Fecha de registro en plataforma del SUG II	día _____ mes _____ año _____		

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

1. Validación

☐ Procedente
 ☐ No Procedente
 ☐ Anónima

2. Origen

☐ Buftín
 ☐ Correo electrónico
 ☐ Módulo de Atención
 ☐ Vía telefónica
 ☐ Otros medios

3. Solicitud de Atención

☒ Queja
 ☐ Sugerencia
 ☐ Felicitación
 ☐ Solicitud de gestión

3.1. Validación de las Quejas

☐ Tratado digno
 ☐ Oportunidad de la Atención
 ☐ Comunicación
 ☐ Autonomía
 ☐ Financiamiento

3.2. Clasificación de las Sugencias

☐ Contratación de personal
 ☐ Mejora en las instalaciones
 ☐ Limpieza en las instalaciones
☐ Abertura de otros servicios
 ☐ Apertura de otros turnos
 ☐ Organigrama 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 Solicitudes de Gestión

☐ Apego por pérdida de expediente
 ☐ Solicitud de cita médica o
 ☐ Solicitud de referencia a otro hospital u unidad médica
☐ Entrega incompleta de
 ☐ Suministro de insumos y/o
 ☐ Solicitudes de medicamentos, desabasto, insuficiencia
 ☐ Medicamentos para la atención médica
 ☐ Otras _____

En apego a los Lineamientos vigentes del SUG II, se solicita se preparen 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: _____



Salud
Ministerio de Salud
República de Cuba

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 día _____ mes _____ año _____			
	Número de Solicitudes de atención			
	Recibidas: _____	Resueltas: _____	Notificadas: _____	
	100%	%	%	
	Notificación de folios			
No. de Folio: _____	Fecha: _____	Tipo de solicitud: _____	Resolución: _____	
Mejoras que se realizan, tomando en consideración las opciones: 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.



Salud
Secretaría de Salud

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

Minuta de Apertura del Buzón SUG II

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

Siendo las _____ horas, en las instalaciones del _____ con CLAVE _____ en el Área de _____ se encuentran presentes los que firman al calce, para proceder a la apertura del Buzón de atención del SUG II. Se encontraron las siguientes solicitudes:

Categoría de la Solicitud de atención	Número de solicitudes	Responsable del seguimiento Gestor de Calidad	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 a girar	Nombre completo	Firma	Observaciones
Director y/o Responsable del Establecimiento de Atención Médica			
Gestor de Calidad			
Alcalde Ciudadano o Lijero de los Servicios de Salud			

Módulo del Buzón del SUG II



Semaforización de las Solicitudes de Atención

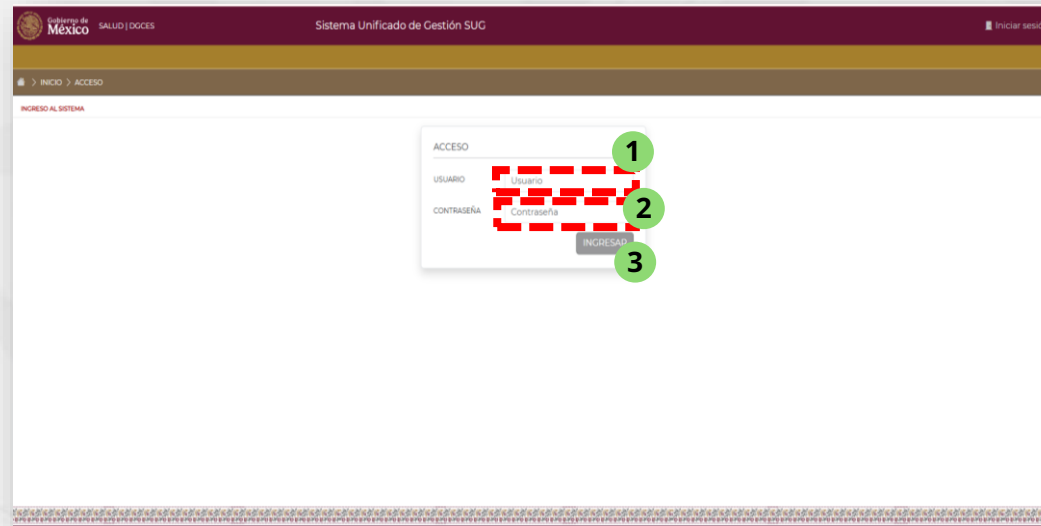
Supuesto	Semáforo
En el día 1 natural, el EAM deberá realizar el registro y la captura de información de la Solicitud de Atención en la plataforma del SUG, el semáforo aparecerá en color amarillo.	
Desde el día 1 natural y hasta el día 50 natural, el EAM podrá capturar, investigar, resolver y notificar 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?



The screenshot shows the login interface of the 'Sistema Unificado de Gestión SUG'. It includes fields for 'USUARIO' (User) and 'CONTRASEÑA' (Password), both marked with red dashed boxes and numbered 1 and 2 respectively. A green circle with the number 3 is placed over the 'INGRESAR' (Login) button. The page header shows 'Gobierno de México' and 'SALUD | DGCE'.

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 (.)

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.

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

