



Gobierno de
México

Salud
Secretaría de Salud



Dirección General de Calidad y Educación en Salud

Dirección de Mejora de Procesos

Guía rápida para el uso de la Plataforma del Sistema Unificado de Gestión SUG II



2026
año de
Margarita
Maza

Fecha de publicación: febrero de 2026

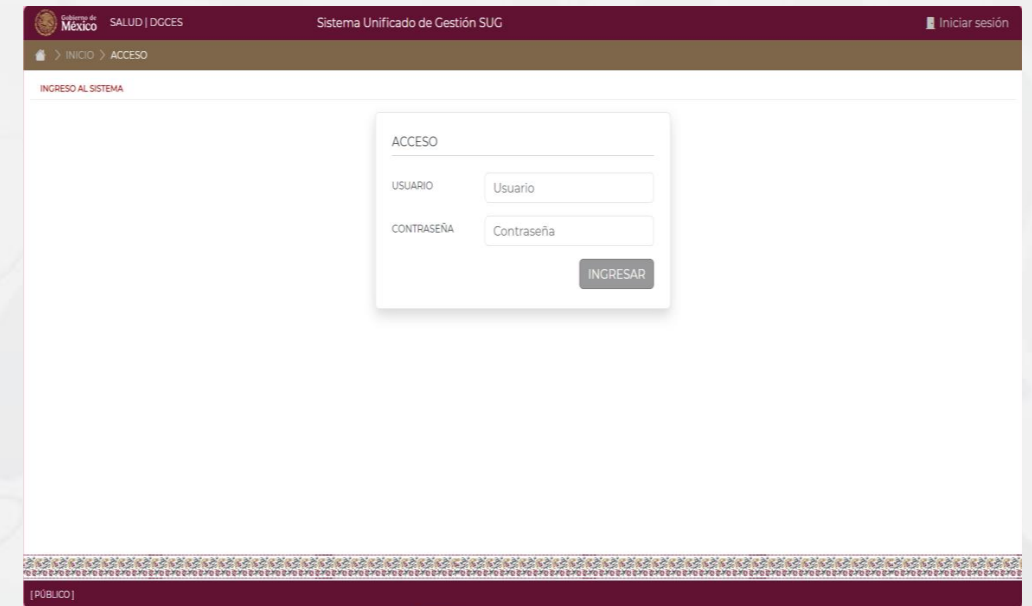
Objetivo de la Guía

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.



¿Qué es la Plataforma del SUG II?

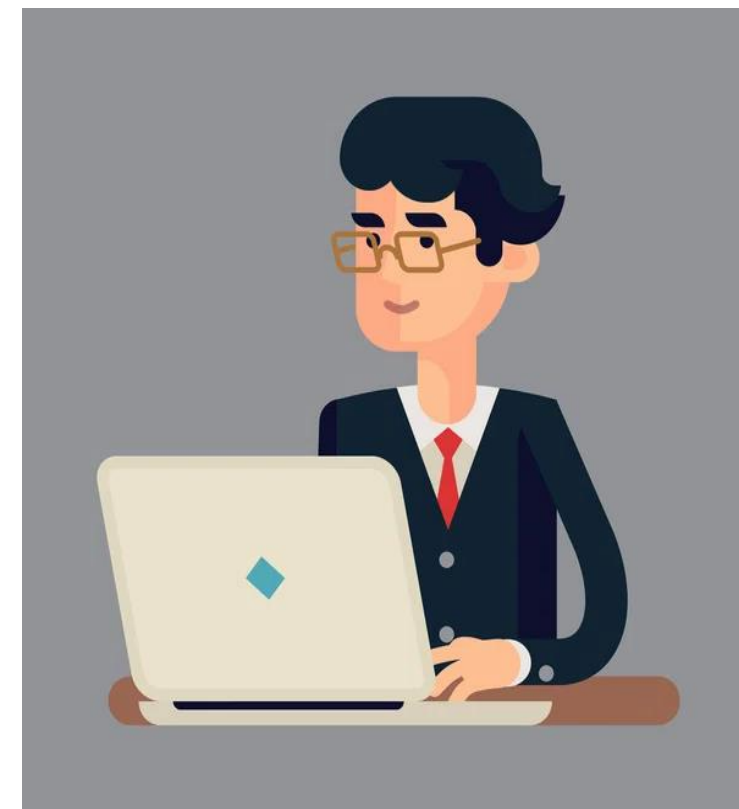
Es un aplicativo en línea de tipo administrativo, a través de la cual se da seguimiento y atención a las Solicitudes de Atención (quejas, sugerencias, felicitaciones y gestión) presentadas por los Usuarios de los servicios de salud en lo referente a la calidad de los servicios proporcionados por los 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 coat of arms, 'Salud | DGES', and the system name. A navigation bar shows 'INICIO' and 'ACCESO'. The main content area is titled 'INGRESO AL SISTEMA' and contains a login form with fields for 'USUARIO' and 'CONTRASEÑA', and an 'INGRESAR' button. A footer bar at the bottom indicates the user is '[PÚBLICO]'.

Objetivos 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



Atributos de los Usuarios del SUG II

DEFINIDO

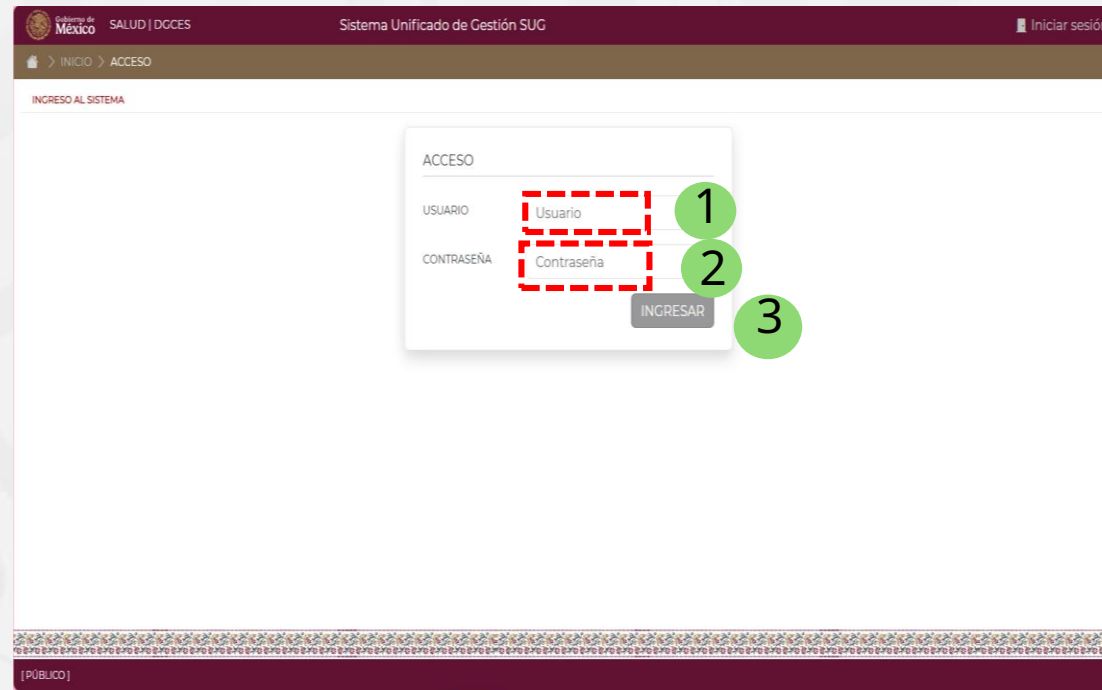


		PERFILES					
		ADMINISTRADOR			OPERATIVO		
		DGCES NACIONAL	(REC) RESPONSABLE ESTATAL DE CALIDAD	(RIC) RESPONSABLE INSTITUCIONAL DE CALIDAD	VALIDADOR	CAPTURISTA	CONSULTA
Módulo	Actividad	1	2	3	4	5	6
Usuarios	(C) Dar de Alta	✓	✓	✓			
	(R) Consultar	✓	✓	✓			✓
	(U) Modificar	✓	✓	✓			
	(D) Eliminar	✓					
EAM	(C) Dar de Alta	✓	✓	✓			
	(R) Consultar	✓	✓	✓			✓
	(U) Modificar	✓					
	(D) Eliminar	✓					
Solicitudes de Atención	(C) Dar de Alta				✓	✓	
	(R) Consultar	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	(U) Modificar	✓	✓	✓	✓		
	(D) Eliminar	✓					
	(V) Validación				✓		
Reportes	Reporte Simplificado	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Reporte Detallado	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Uso de la Herramienta en Línea	✓	✓	✓			✓
	Indicadores	✓	✓	✓			✓
	Reporte Tipo Tabla						
	Reporte de Establecimientos reportados						

Dirección Electrónica de acceso del SUG II

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

Así entro a la plataforma.



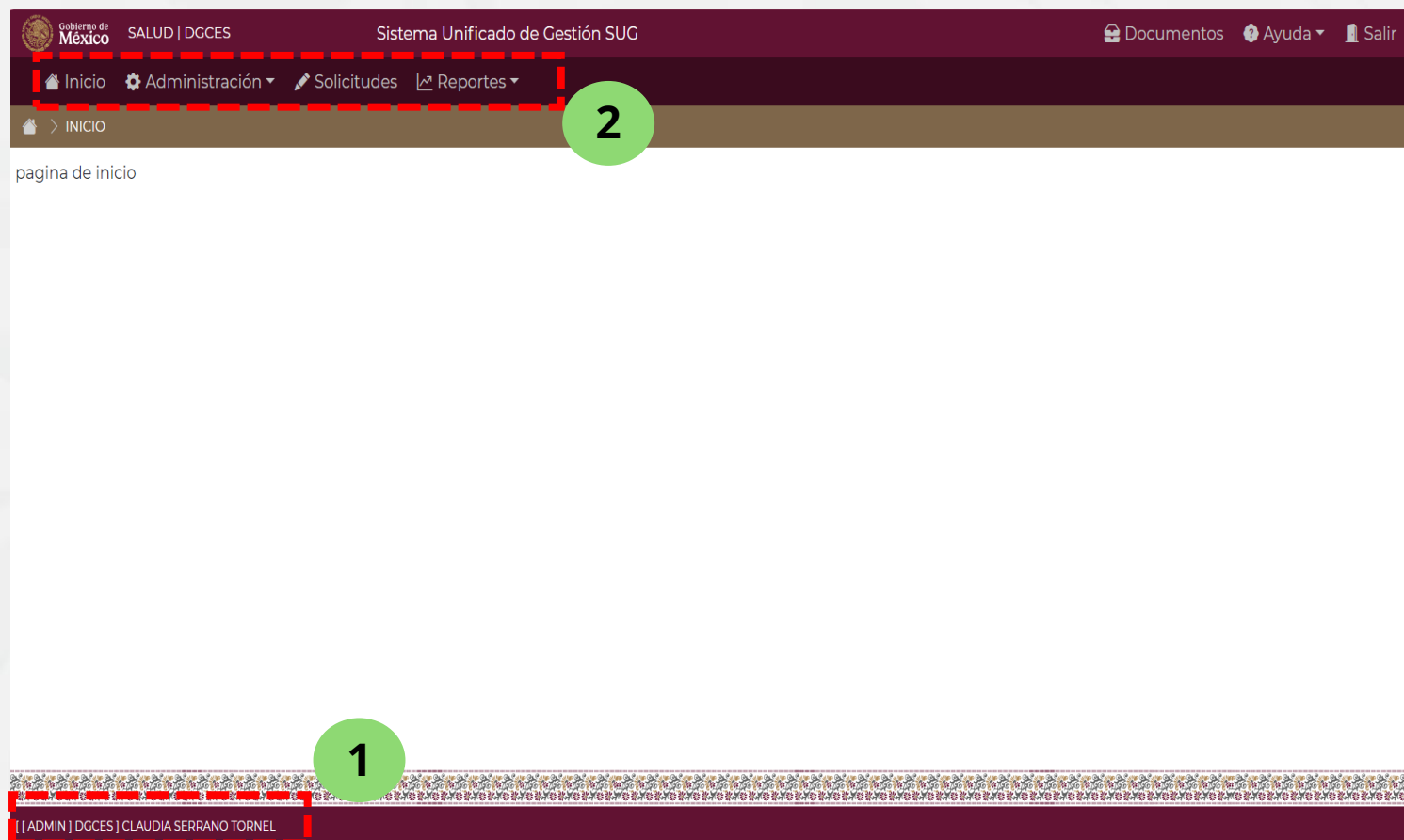
1. Colocar la **Clave de Usuario**
2. Colocar la **Contraseña**
3. Presionar **Ingresar**

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.

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.

Pantalla de Inicio



2. Menú:

- Inicio (Página principal)
- Administración (Perfil y Usuarios)
- Solicitudes de Atención (Módulo de Seguimiento de Solicitudes)
- Generar Reportes (Simplificado, Detallado)

1. Identificación del Usuario:

- Nombre.
- Perfil de Usuario.
- Entidad Federativa.

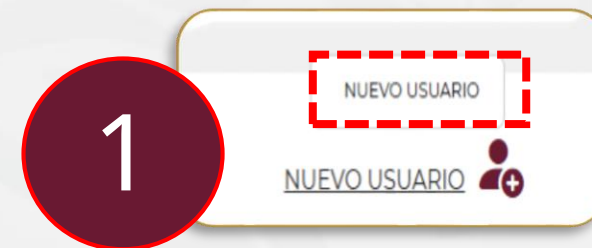


Creación de Usuarios (Primer Paso)

Para el registro como responsable del acceso, administración y seguimiento de las solicitudes de Atención en el SUG, deberá dar seguimiento en la siguiente información:

1. Nuevo Usuario

Dar clic en la opción “Nuevo Usuario”



2. Llenar los Datos del Responsable

a. Nombre(s)

b. Primer apellido

c. Segundo apellido

d. **Email:** combinación de caracteres alfanuméricos, incluye letras y números, se recomienda utilizar solo minúsculas

e. **Género:** elegir masculino ó femenino

2

GOBIERNO DE MÉXICO | SALUD | DGES | Sistema Unificado de Gestión SUG | Documentos | Ayuda | Salir

Inicio | Administración | Solicitudes | Reportes

INICIO > MODULO GESTOR DE USUARIOS

LISTA DE USUARIOS | CEDULA DE REGISTRO | USUARIO | Nuevo

DATOS RESPONSABLE 10:29:30

Nombre(s) Nombres Primer Apellido Segundo Apellido Email Email Genero Seleccionar ...

DATOS ACCESO

Perfil Seleccionar ...

Nombre de Usuario Nombre de Usuario Contraseña Contraseña Confirmar Contraseña Confirmar

Creación de Usuarios

3. Llenar los Datos de Acceso

a. **Perfil:** Validador/capturista

b. **Institución:** Secretaría de Salud / Servicios de Salud IMSS-BIENESTAR / IMSS / ISSSTE / SEDENA / SEMAR / PEMEX / DIF / SME / SMM / HUN / SMP / CRO / INS / HRAE / CONASAMA / CCINSHAE

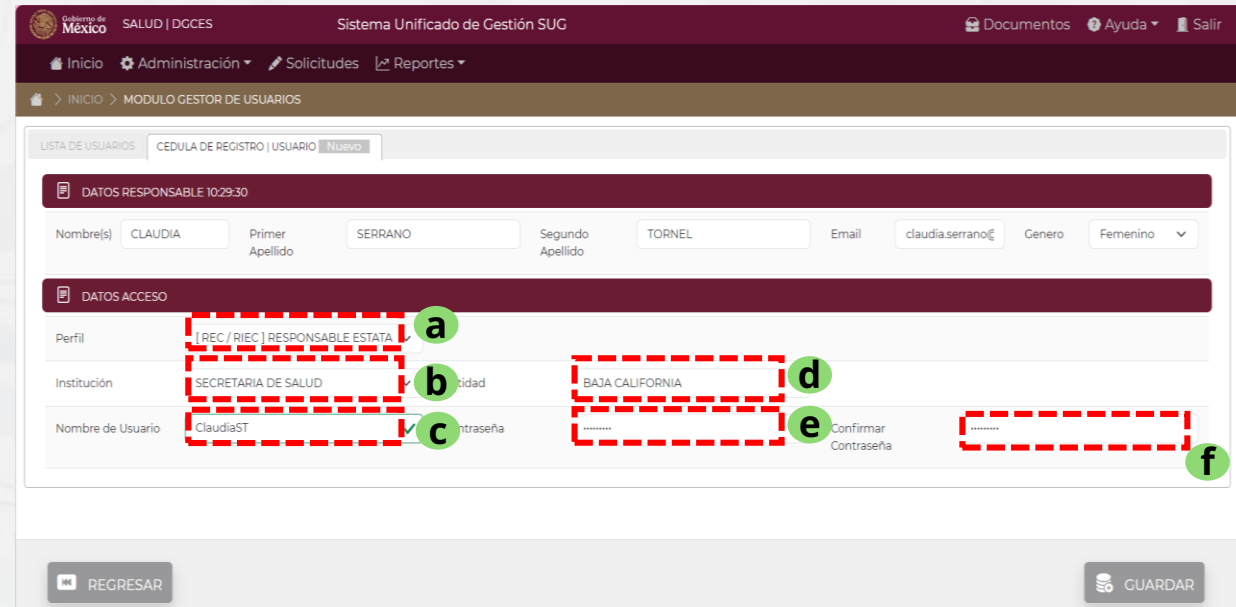
c. **Entidad:** Elegir el Estado que corresponda

d. **Nombre de usuario:** al menos 8 caracteres alfanuméricos entre mayúsculas y/o minúsculas y un símbolo

e. **Contraseña:** se recomienda usar una combinación de letras (mayúsculas y minúsculas), números y, opcionalmente, símbolos especiales

f. Confirmar contraseña

3



LISTA DE USUARIOS CEDULA DE REGISTRO | USUARIO Nuevo

DATOS RESPONSABLE 10:29:30

Nombre(s) CLAUDIA Primer Apellido SERRANO Segundo Apellido TORNEL Email claudia.serrano@ Genero Femenino

DATOS ACCESO

Perfil [REC / RIEC] RESPONSABLE ESTATA a

Institución SECRETARIA DE SALUD b

Entidad BAJA CALIFORNIA d

Nombre de Usuario ClaudiaST c

Contraseña e

Confirmar Contraseña f

REGRESAR GUARDAR

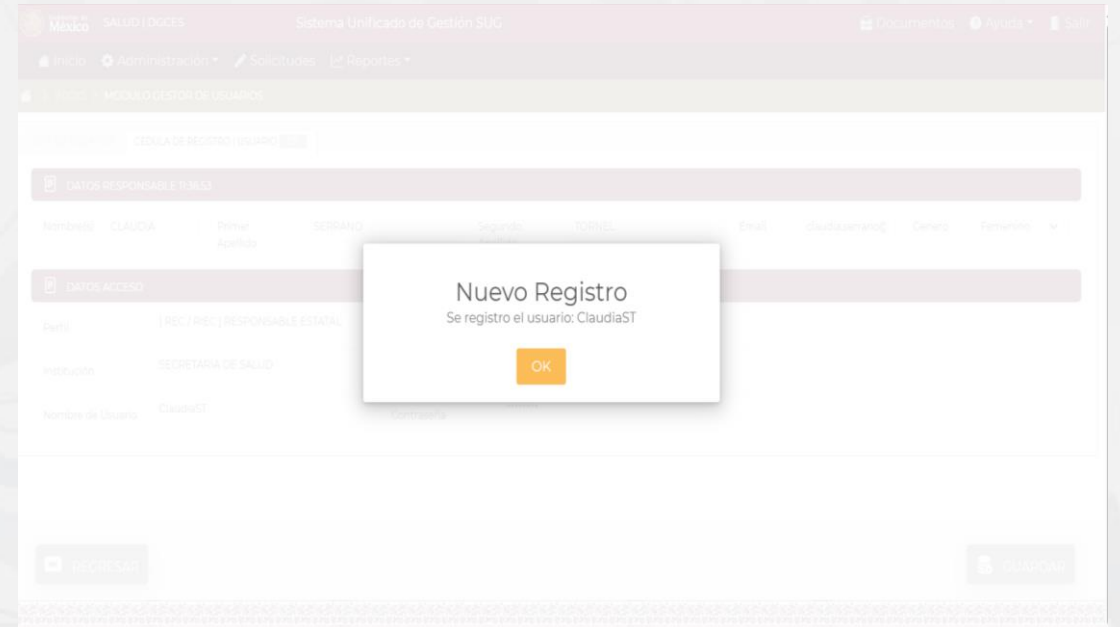
Creación de Usuarios

Al finalizar de llenar los datos para el nuevo usuario, dar clic en el botón **GUARDAR** el cual se encuentra en la esquina derecha de la pantalla.

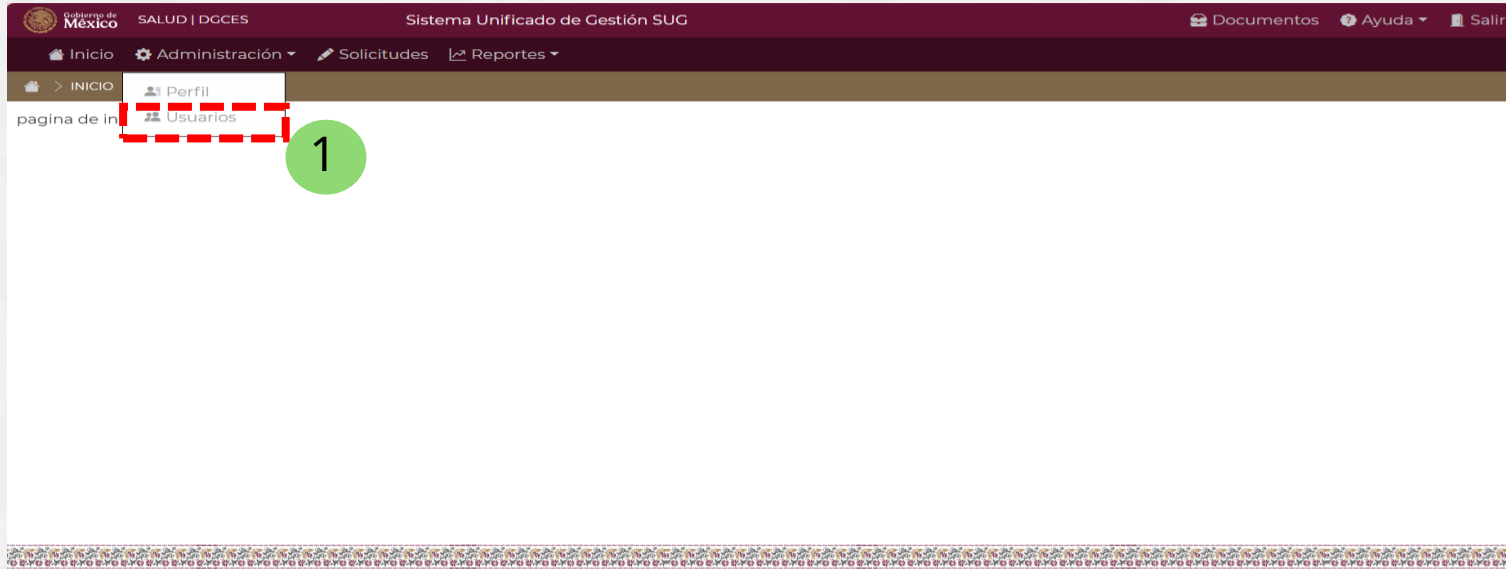
Saldrá un recuadro que dirá **Nuevo Registro**.



4



Asignación de Establecimientos de Atención Médica a usuarios (Segundo Paso obligatorio)



- Con los perfiles **DGCES**, **REC** y **RIC** es posible asignar unidades a los usuarios.
- Una vez creado el usuario, el segundo paso obligatorio es la asignación de EAM.

1. Dar clic sobre el nombre de usuario



Asignación de Establecimientos de Atención Médica a usuarios (Segundo Paso obligatorio)

LISTA DE USUARIOS CEDULA DE REGISTRO | USUARIO

FILTROS

2

NUEVO USUARIO

#	INSTITUCIÓN	ENTIDAD FEDERATIVA	PERFIL	USUARIO	NOMBRE(S)	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	ACCIONES
1	SSA	COAHUILA DE ZARAGOZA	VALIDADOR	JulioMayoM	JULIO	MAYORGA	MARTINEZ	EDITAR
2	SSA	COAHUILA DE ZARAGOZA	[REC / RIEC] RESPONSABLE ESTATAL	JuanitoRH	JUAN	ROBLEDO	HERNANDEZ	

2. Dar clic en el icono de editar

LISTA DE USUARIOS CEDULA DE REGISTRO | USUARIO 130

DATOS RESPONSABLE 12:13:52

Nombre(s) MARIA ISABEL Primer Apellido GOMEZ Segundo Apellido MARRON Email gestiondecalidac Genero Femenino

DATOS ACCESO

Perfil CAPTURISTA

Institución SERVICIOS DE SALUD IMSS BIENESTAR Entidad BAJA CALIFORNIA

Nombre de Usuario MIGM2025 Contraseña *****

ESTABLECIMIENTOS ASIGNADOS

3

== ASIGNAR ESTABLECIMIENTOS ==

3. Dar clic en Asignar Establecimientos



Asignación de Establecimientos de Atención Médica a usuarios (Segundo Paso obligatorio)

Gobierno de México SALUD | DCCES Sistema Unificado de Gestión SIG

Inicio Administrar

INICIO > MODULO GESTIÓN

LISTA DE USUARIOS CEDULA DE

DATOS RESPONSABLE

Nombre(s) FRANCISCO JAVIER

DATOS ACCESO

Perfil VALIDAR

Institución SERV

Nombre de Usuario pruebav

ESTABLECIMIENTOS ASIGNAR

REGRESAR

Mostrando 17 registros de 17

ACREGAR ESTABLECIMIENTO(S)

CERRAR

4 5 6 7 8 9

#	INSTITUCIÓN	ENTIDAD	JURISDICCIÓN	CLUES	ESTABLECIMIENTO	Todos
1	SERVICIOS DE SALUD IMSS BIENESTAR	BAJA CALIFORNIA	VICENTE GUERRERO	BCIMB000133	BAHÍA DE LOS ÁNGELES	☐
2	SERVICIOS DE SALUD IMSS BIENESTAR	BAJA CALIFORNIA	VICENTE GUERRERO	BCIMB000290	BENITO JUÁREZ	☐
3	SERVICIOS DE SALUD IMSS BIENESTAR	BAJA CALIFORNIA	VICENTE GUERRERO	BCIMB001562	CARAVANA NO. 7	☐
4	SERVICIOS DE SALUD IMSS BIENESTAR	BAJA CALIFORNIA	VICENTE GUERRERO	BCIMB001550	CARAVANA NO. 9	☐
5	SERVICIOS DE SALUD IMSS BIENESTAR	BAJA CALIFORNIA	VICENTE GUERRERO	BCIMB001306	CENTRO DE SALUD CAMALU	☐
6	SERVICIOS DE SALUD IMSS BIENESTAR	BAJA CALIFORNIA	VICENTE GUERRERO	BCIMB000232	COL. VICENTE GUERRERO	☐
7	SERVICIOS DE SALUD IMSS BIENESTAR	BAJA CALIFORNIA	VICENTE GUERRERO	BCIMB000343	COLONIA NUEVA ERA	☐
8	SERVICIOS DE SALUD IMSS BIENESTAR	BAJA CALIFORNIA	VICENTE GUERRERO	BCIMB000203	EL ROSARIO DE ARRIBA	☐
9	SERVICIOS DE SALUD IMSS BIENESTAR	BAJA CALIFORNIA	VICENTE GUERRERO	BCIMB000326	EMILIANO ZAPATA	☐
10	SERVICIOS DE SALUD IMSS BIENESTAR	BAJA CALIFORNIA	VICENTE GUERRERO	BCIMB001492	FLORES MACÓN	☐
11	SERVICIOS DE SALUD IMSS BIENESTAR	BAJA CALIFORNIA	VICENTE GUERRERO	BCIMB001480	LA PROVIDENCIA	☐
12	SERVICIOS DE SALUD IMSS BIENESTAR	BAJA CALIFORNIA	VICENTE GUERRERO	BCIMB001265	MACLOVIO ROJAS	☐
13	SERVICIOS DE SALUD IMSS BIENESTAR	BAJA CALIFORNIA	VICENTE GUERRERO	BCIMB000215	N JARAMILLO	☐

Documentos Ayuda Salir

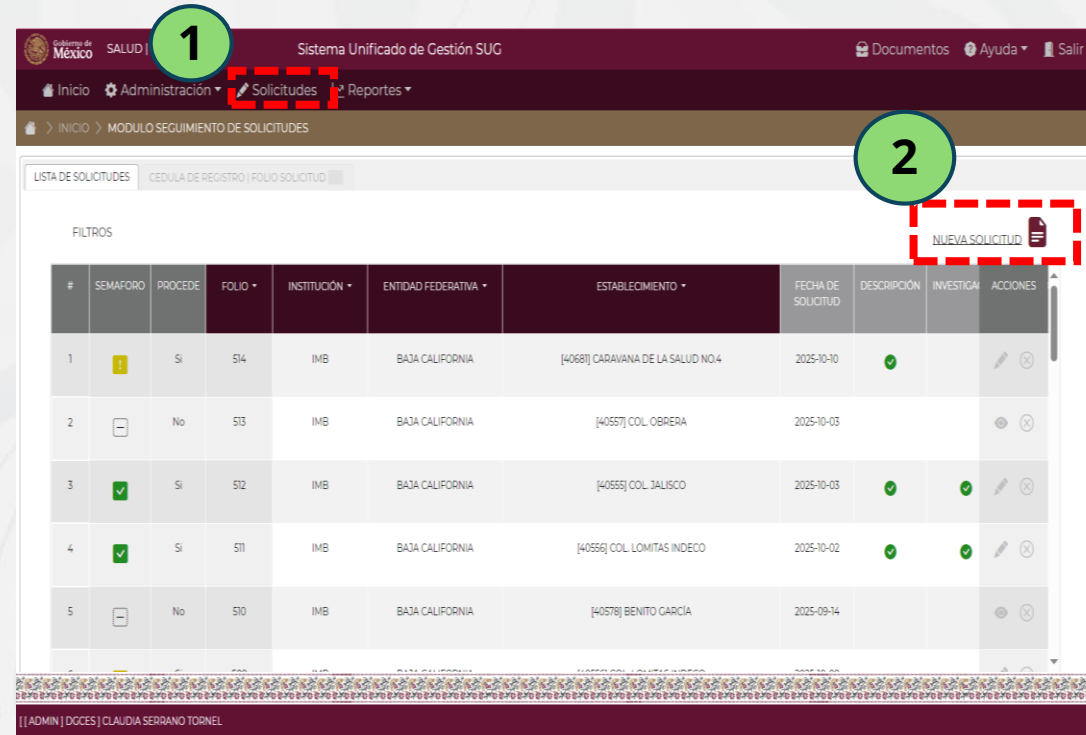
4. Seleccionar la Institución que corresponda
5. Seleccionar la Entidad Federativa que corresponda
6. Seleccionar la Jurisdicción que corresponda
7. Dar clic en el icono de Todos
8. Dar clic de agregar establecimientos
9. Dar clic en cierre



Captura de nuevas Solicitudes de Atención

Seleccione la opción
Nueva Solicitud

Para el registro de una nueva Solicitud de Atención, deberá dirigirse a la opción Solicitudes y posteriormente dar clic a la opción **Nueva Solicitud**:



LISTA DE SOLICITUDES

FILTROS

#	SEMAFORO	PROCEDE	FOLIO	INSTITUCIÓN	ENTIDAD FEDERATIVA	ESTABLECIMIENTO	FECHA DE SOLICITUD	DESCRIPCIÓN	INVESTIGACIÓN	ACCIONES
1	!	Si	514	IMB	BAJA CALIFORNIA	[40681] CARAVANA DE LA SALUD NO.4	2025-10-10	✓		
2		No	513	IMB	BAJA CALIFORNIA	[40557] COL. OBRERA	2025-10-03			
3	✓	Si	512	IMB	BAJA CALIFORNIA	[40555] COL. JALISCO	2025-10-03	✓	✓	
4	✓	Si	511	IMB	BAJA CALIFORNIA	[40556] COL. LOMITAS INDECO	2025-10-02	✓	✓	
5		No	510	IMB	BAJA CALIFORNIA	[40578] BENITO GARCÍA	2025-09-14			

[ADMIN] [DOCES] CLAUDIA SERRANO TORNEL

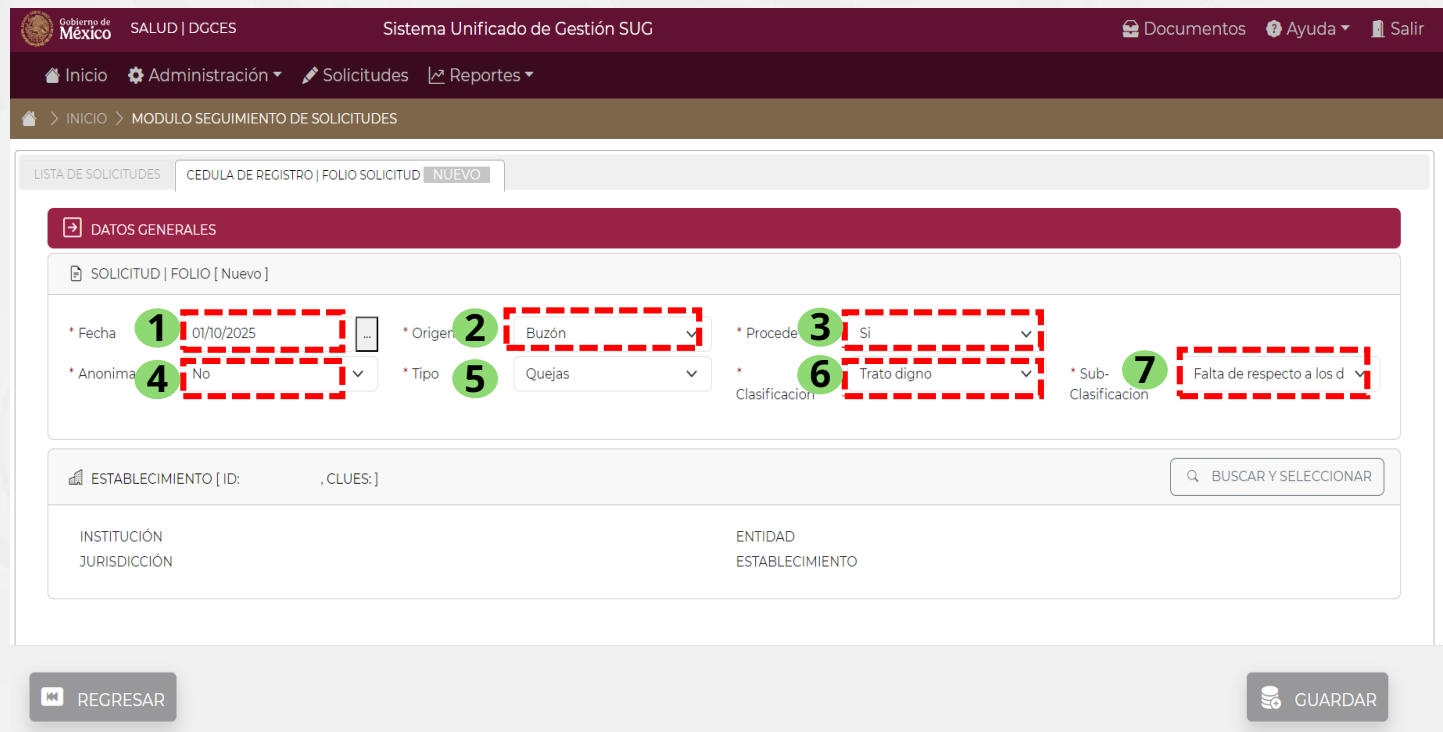
Privilegio disponible solo para usuarios **VALIDADOR** y **CAPTURISTA**.

Captura de una Nueva Solicitud de Atención

Una vez dentro de la Nueva Solicitud, deberá vaciar los datos de la información del Formato Único de Solicitudes de Atención (FUSA) requisitado y presentado por el Usuario de los Servicios de Salud.

Deberá elegir las siguientes opciones:

1. **Fecha de la solicitud:** Capturar la fecha de presentación de la Solicitud de Atención por parte del Usuario.
2. **Origen:** Línea telefónica / Buzón del SUG y Atención / Modulo de Atención y Orientación / Tablero SUG / Otros medios
3. **Procede:** Si / No
4. **Anónima:** Si / No
5. **Tipo:**
 - Quejas
 - Sugerencias
 - Felicitaciones
 - Solicitud de Gestión
6. **Clasificación:** Dependiendo el tipo de solicitud de atención que seleccione, será la clasificación, se sugiere revisar el Lineamiento del SUG II.
7. **Sub-clasificación:** Dependiendo de la Clasificación se desplegarán los tipos de Sub – clasificación.



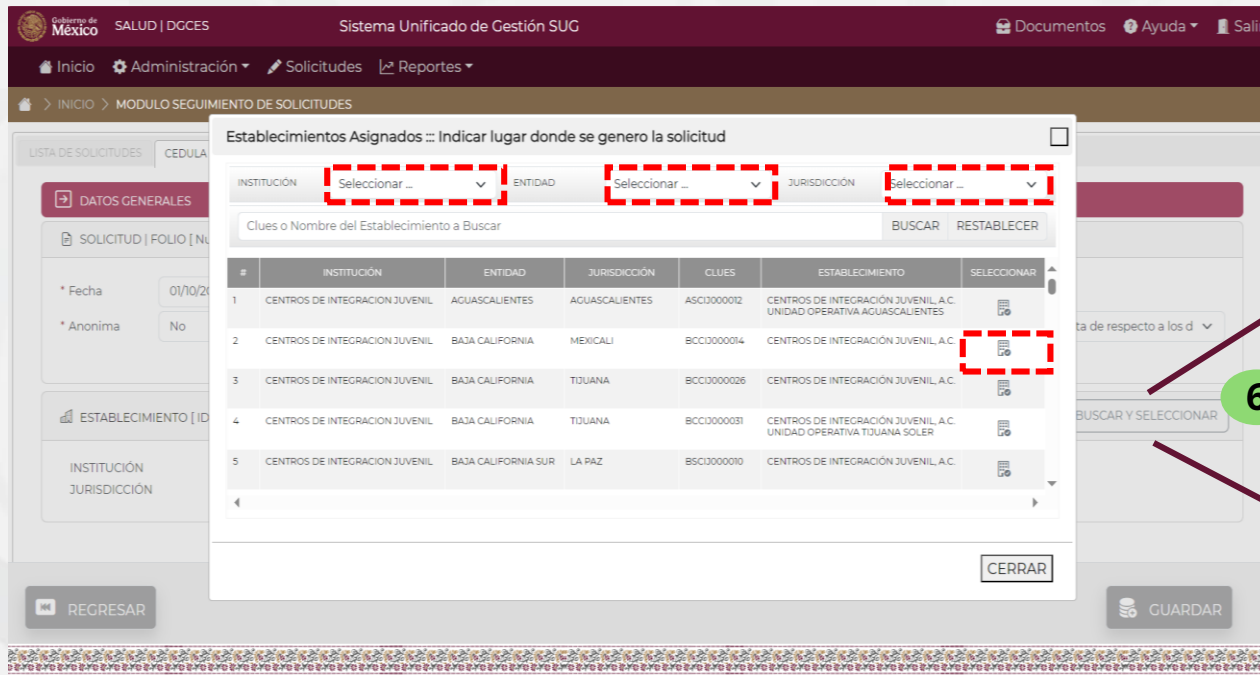
2

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

Captura de una Nueva Solicitud de Atención

Deberá elegir alguna de las siguientes opciones:

- 6. Establecimiento:** Deberá darle click en buscar y seleccionar desplegándose el listado que se muestra, Seleccionar los siguientes campos: Institución, Entidad y Jurisdicción, posteriormente aparecerán los EAM, deberá dar clic en el icono de seleccionar.



Sistema Unificado de Gestión SUG

Establecimientos Asignados :: Indicar lugar donde se genero la solicitud

INSTITUCIÓN Seleccionar ... ENTIDAD Seleccionar ... JURISDICCIÓN Seleccionar ...

Clues o Nombre del Establecimiento a Buscar

BUSCAR RESTABLECER

#	INSTITUCIÓN	ENTIDAD	JURISDICCIÓN	CLUES	ESTABLECIMIENTO	SELECCIONAR
1	CENTROS DE INTEGRACION JUVENIL	AGUASCALIENTES	AGUASCALIENTES	ASCI0000012	CENTROS DE INTEGRACIÓN JUVENIL A.C. UNIDAD OPERATIVA AGUASCALIENTES	
2	CENTROS DE INTEGRACION JUVENIL	BAJA CALIFORNIA	MEXICALI	BCCI0000014	CENTROS DE INTEGRACIÓN JUVENIL A.C.	
3	CENTROS DE INTEGRACION JUVENIL	BAJA CALIFORNIA	TIJUANA	BCCI0000026	CENTROS DE INTEGRACIÓN JUVENIL A.C.	
4	CENTROS DE INTEGRACION JUVENIL	BAJA CALIFORNIA	TIJUANA	BCCI0000031	CENTROS DE INTEGRACIÓN JUVENIL A.C. UNIDAD OPERATIVA TIJUANA SOLER	
5	CENTROS DE INTEGRACION JUVENIL	BAJA CALIFORNIA SUR	LA PAZ	BSCI0000010	CENTROS DE INTEGRACIÓN JUVENIL A.C.	

CERRAR

REGRESAR

GUARDAR



ADVERTENCIA !!!

ESTA A PUNTO DE ENVIAR SU INFORMACIÓN.

- Una vez guardado el registro, El ESTABLECIMIENTO no se podrá modificar.

¿SUS DATOS SON CORRECTOS?

Cancelar Aceptar

Al seleccionar el EAM le aparecerá esta ventana emergente, es importante que se verifique si es correcta la información antes de dar clic en cerrar.

Captura de una Nueva Solicitud de Atención

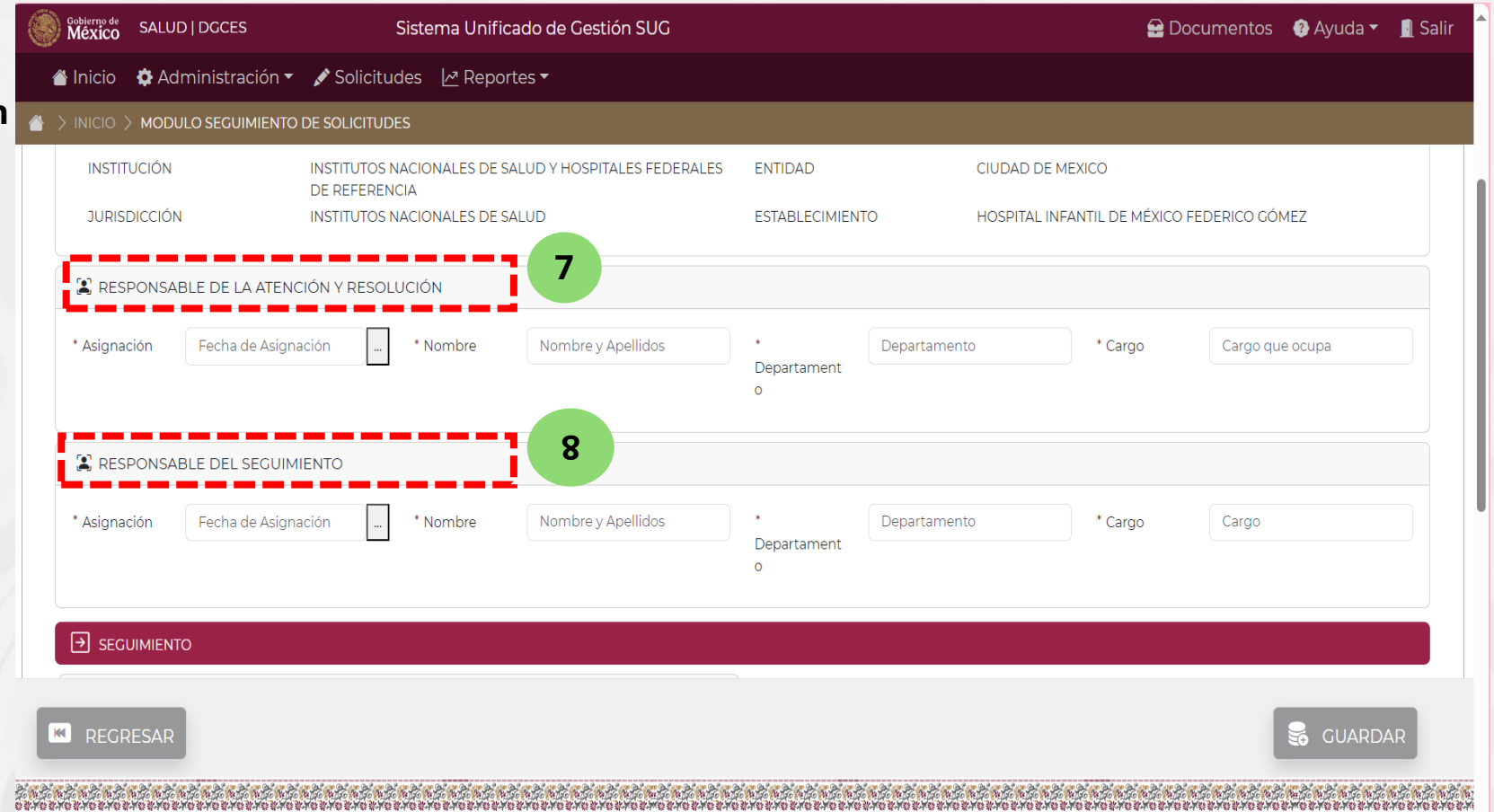
Deberá elegir las siguientes opciones:

7. Responsable de la atención y resolución

- Asignación
- Nombre y apellidos
- Departamento
- Cargo

8. Responsable del seguimiento

- Asignación
- Nombre y apellidos
- Departamento
- Cargo



Gobierno de México SALUD | DGCES Sistema Unificado de Gestión SUG Documentos Ayuda Salir

Inicio Administración Solicitudes Reportes

INICIO > MODULO SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES

INSTITUCIÓN INSTITUTOS NACIONALES DE SALUD Y HOSPITALES FEDERALES DE REFERENCIA ENTIDAD CIUDAD DE MEXICO

JURISDICCIÓN INSTITUTOS NACIONALES DE SALUD ESTABLECIMIENTO HOSPITAL INFANTIL DE MÉXICO FEDERICO GÓMEZ

7 RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN

* Asignación Fecha de Asignación * Nombre Nombre y Apellidos * Departamento Departamento * Cargo Cargo que ocupa

8 RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO

* Asignación Fecha de Asignación * Nombre Nombre y Apellidos * Departamento Departamento * Cargo Cargo

SEGUIMIENTO

REGRESAR GUARDAR

4

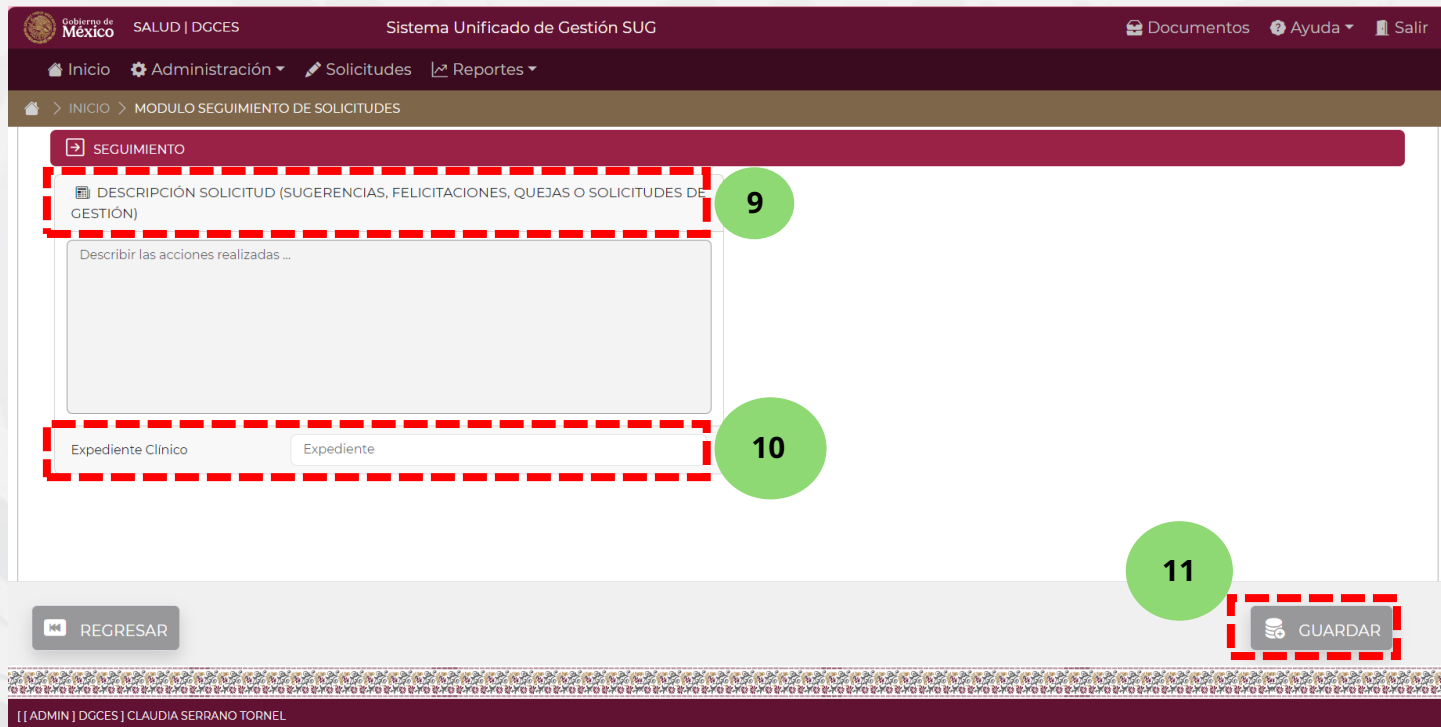
Captura de una Nueva Solicitud de Atención

9. Descripción de la solicitud. Deberá describir de manera breve y precisa, la petición que formula el Usuario de los Servicios de Salud, de acuerdo al FUSA.

10. Expediente Clínico: Capturar el numero del expediente clínico del paciente, si no se cuenta podrá continuar con el llenado de la solicitud.

11. A continuación saldrá en la pantalla un cuadro que indica **Guardar**. Eso quiere decir que su solicitud se registró correctamente.

12. Aparecerá una ventanilla de Nuevo Registro, Dar clic en **OK**.



GOBIERNO DE MÉXICO SALUD | DGES Sistema Unificado de Gestión SUG Documentos Ayuda Salir

Inicio Administración Solicitudes Reportes

INICIO > MODULO SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES

SEGUIMIENTO

DESCRIPCIÓN SOLICITUD (SUGERENCIAS, FELICITACIONES, QUEJAS O SOLICITUDES DE GESTIÓN)

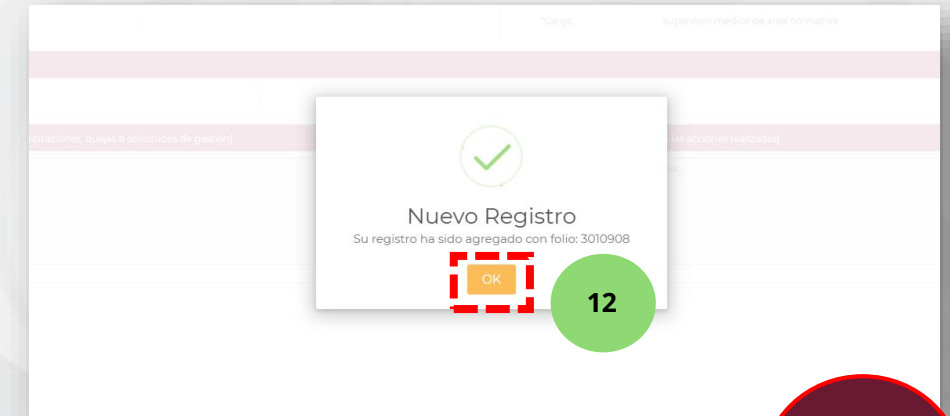
Describir las acciones realizadas ...

Expediente Clínico Expediente

GUARDAR

REGRESAR

[[ADMIN] DGES] CLAUDIA SERRANO TORNEL



Cargo Supervisor médico de área normativa

Nuevo Registro

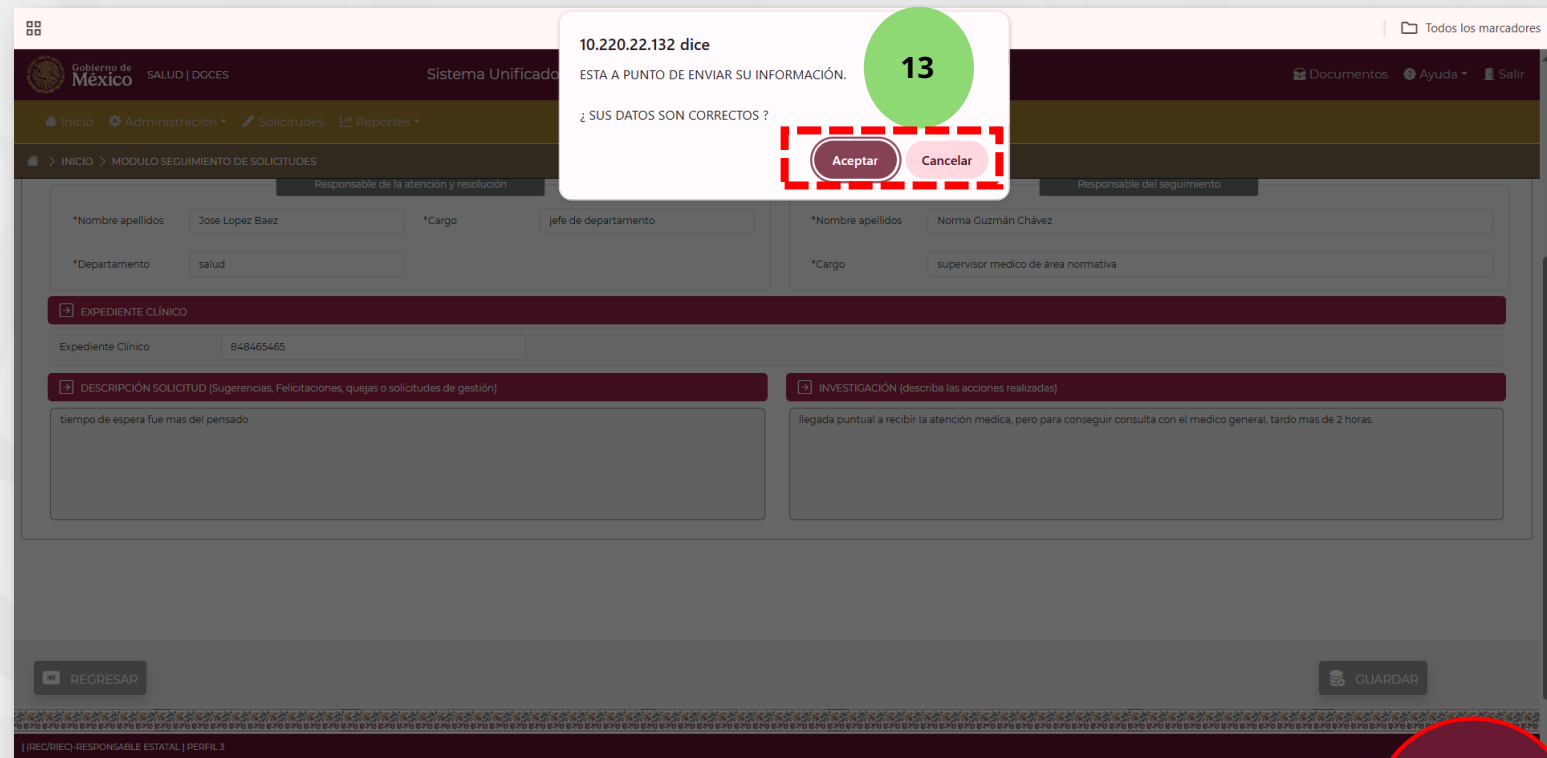
Su registro ha sido agregado con folio: 3010908

OK

Envío de Solicitud de Atención

13. Dar clic en la opción **Aceptar** para el envío de la solicitud de Atención.

Importante: Asegurarse que los datos y la información sea correcta antes de enviar.



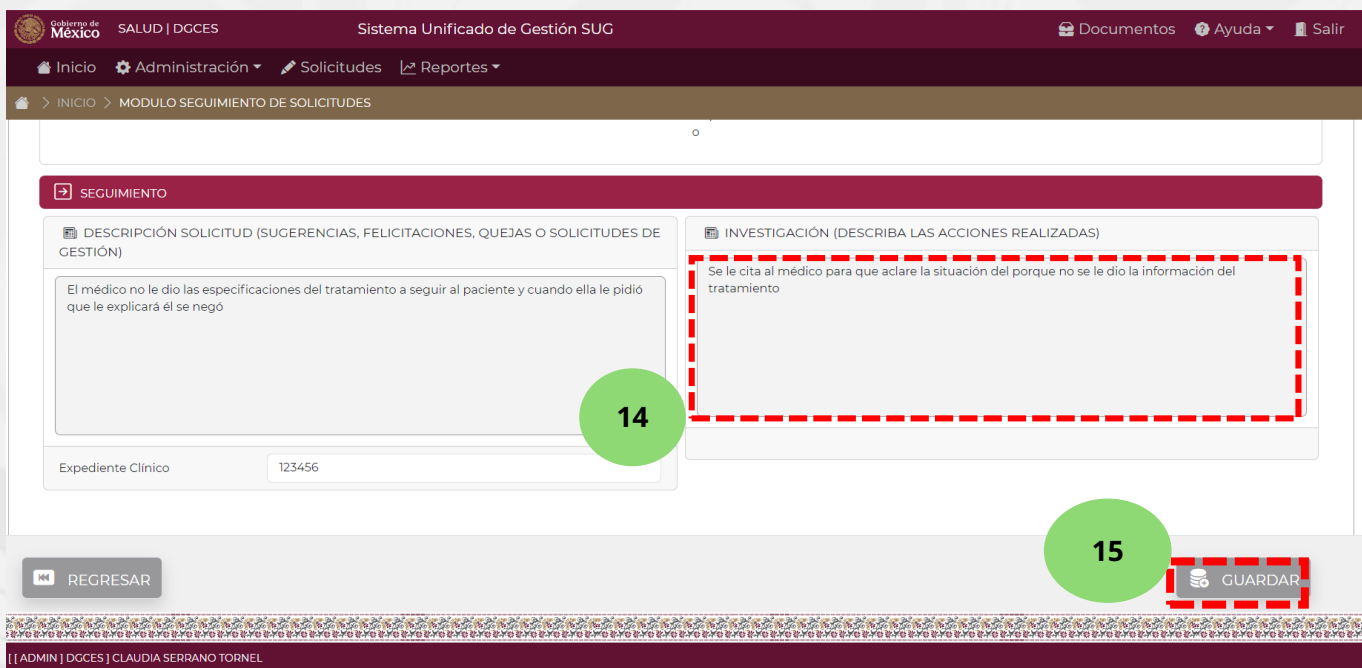
The screenshot shows the 'Sistema Unificado' interface. A modal dialog box is displayed in the center, asking for confirmation to send information. The dialog text reads: '10.220.22.132 dice ESTÁ A PUNTO DE ENVIAR SU INFORMACIÓN. ¿SUS DATOS SON CORRECTOS?'. Below the text are two buttons: 'Aceptar' (Accept) and 'Cancelar' (Cancel). The 'Aceptar' button is highlighted with a red dashed border. A green circle with the number '13' is overlaid on the dialog. The background shows a form with fields for 'Nombre apellidos', 'Cargo', 'Departamento', 'Expediente Clínico', 'DESCRIPCIÓN SOLICITUD', and 'INVESTIGACIÓN'. The 'Aceptar' button is also highlighted with a red dashed border in the background form.

Investigación de una Solicitud de Atención

Se deberá enviar a las áreas competentes la Solicitud de Atención para la investigación respectiva.

14. En el campo que dice **INVESTIGACIÓN**, deberá describir de manera breve y precisa, las acciones realizadas por el Área a la Solicitud de Atención.

15. Dar clic en **GUARDAR**.



GOBIERNO DE MÉXICO | SALUD | DGCEs

Sistema Unificado de Gestión SUG

Documentos Ayuda Salir

Inicio Administración Solicitudes Reportes

INICIO > MODULO SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES

SEGUIMIENTO

DESCRIPCIÓN SOLICITUD (SUGERENCIAS, FELICITACIONES, QUEJAS O SOLICITUDES DE GESTIÓN)

El médico no le dio las especificaciones del tratamiento a seguir al paciente y cuando ella le pidió que le explicará él se negó

INVESTIGACIÓN (DESCRIBA LAS ACCIONES REALIZADAS)

Se le cita al médico para que aclare la situación del porque no se le dio la información del tratamiento

Expediente Clínico 123456

REGRESAR

GUARDAR

[[ADMIN] DGCEs] CLAUDIA SERRANO TORNEL

A continuación saldrá una ventanilla en la pantalla que dirá **Advertencia**.

16. Dar clic en **Aceptar** si la información es correcta.



Sistema Unificado de Gestión SUG

Inicio Administración Solicitudes Reportes

MODULO SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES

DESCRIPCIÓN SOLICITUD (SUGERENCIAS, FELICITACIONES, QUEJAS O SOLICITUDES DE GESTIÓN)

El médico no le dio las especificaciones del tratamiento a seguir al paciente y cuando ella le pidió que le explicará él se negó

INVESTIGACIÓN (DESCRIBA LAS ACCIONES REALIZADAS)

Se le cita al médico para que aclare la situación del porque no se le dio la información del tratamiento

Expediente Clínico 123456

REGRESAR

GUARDAR

ADVERTENCIA !!!

ESTA A PUNTO DE ENVIAR SU INFORMACIÓN.

¿SUS DATOS SON CORRECTOS?

Cancelar Aceptar

viernes, 24 de octubre

Resolución de una Solicitud de Atención

Para la resolución del seguimiento de una Solicitud de Atención, deberá dirigirse al campo de **RESOLUCIÓN**.

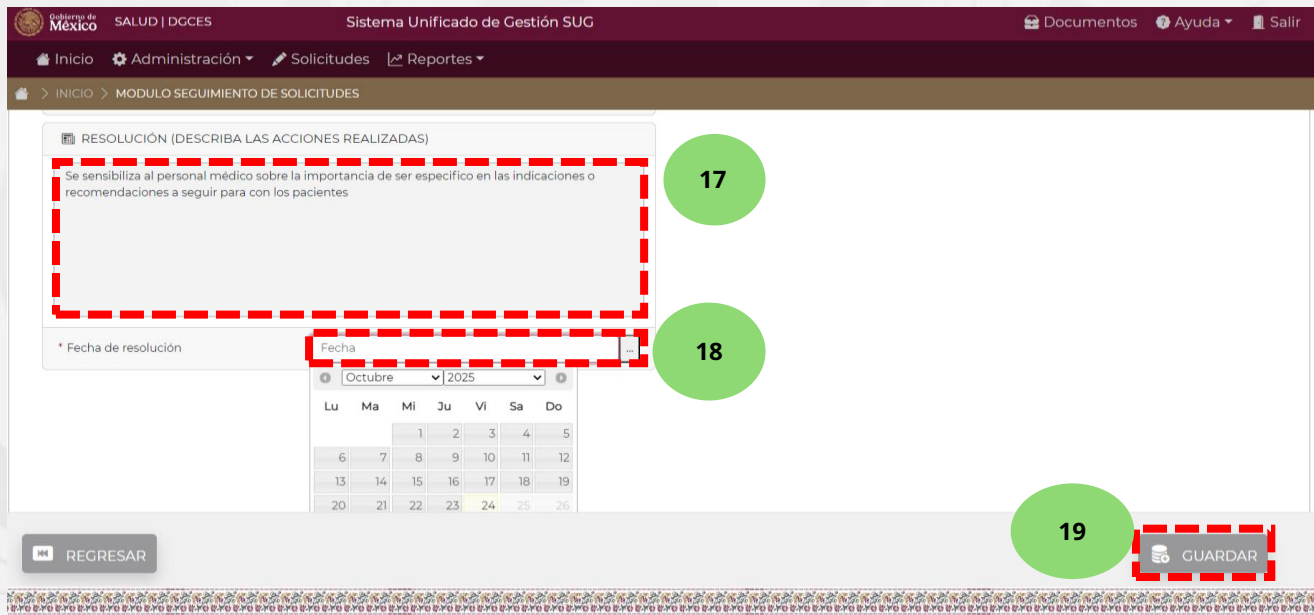
17. Describir en el recuadro de manera breve y precisa, las acciones realizadas.

18. Indicar la fecha de la Resolución.

19. Dar clic en **GUARDAR**.

A continuación saldrá una ventanilla en la pantalla que dirá **Actualización**.

20. Dar clic en **Aceptar** si la información es correcta.



The screenshot shows the 'RESOLUCIÓN' form in the SUG system. The form has a title bar with 'RESOLUCIÓN (DESCRIBA LAS ACCIONES REALIZADAS)' and a red dashed border. Below the title bar, there is a text area for describing actions, a date picker for 'Fecha de resolución', and a 'GUARDAR' button at the bottom right. A green circle with the number 17 points to the text area, a green circle with the number 18 points to the date picker, and a green circle with the number 19 points to the 'GUARDAR' button.

RESOLUCIÓN (DESCRIBA LAS ACCIONES REALIZADAS)

Se sensibiliza al personal médico sobre la importancia de ser específico en las indicaciones o recomendaciones a seguir para con los pacientes

* Fecha de resolución

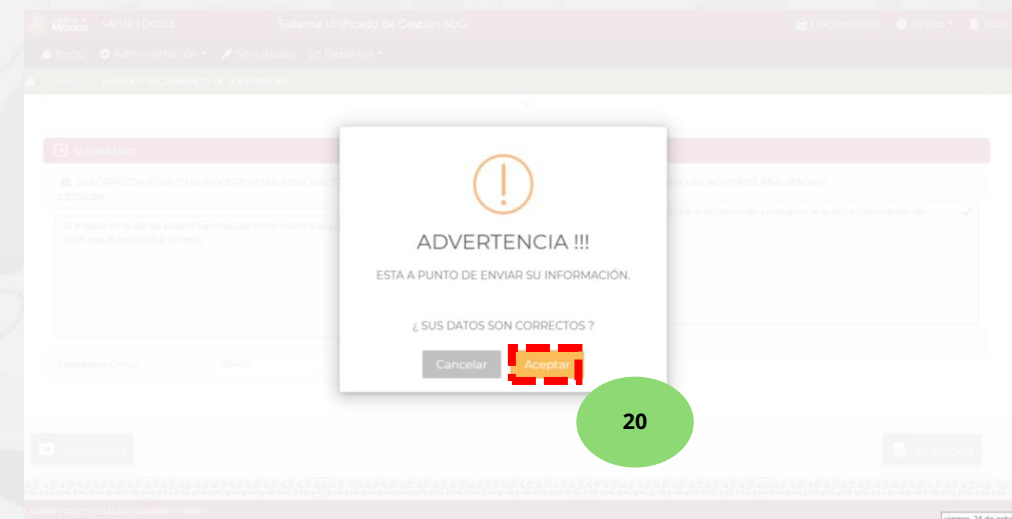
Fecha

17

18

19

GUARDAR



The screenshot shows a dialog box titled 'ADVERTENCIA !!!' with a warning icon. The text inside the dialog box asks '¿SUS DATOS SON CORRECTOS?' and provides 'Cancelar' and 'Aceptar' buttons. A green circle with the number 20 points to the 'Aceptar' button.

ADVERTENCIA !!!

ESTA A PUNTO DE ENVIAR SU INFORMACIÓN.

¿SUS DATOS SON CORRECTOS?

Cancelar Aceptar

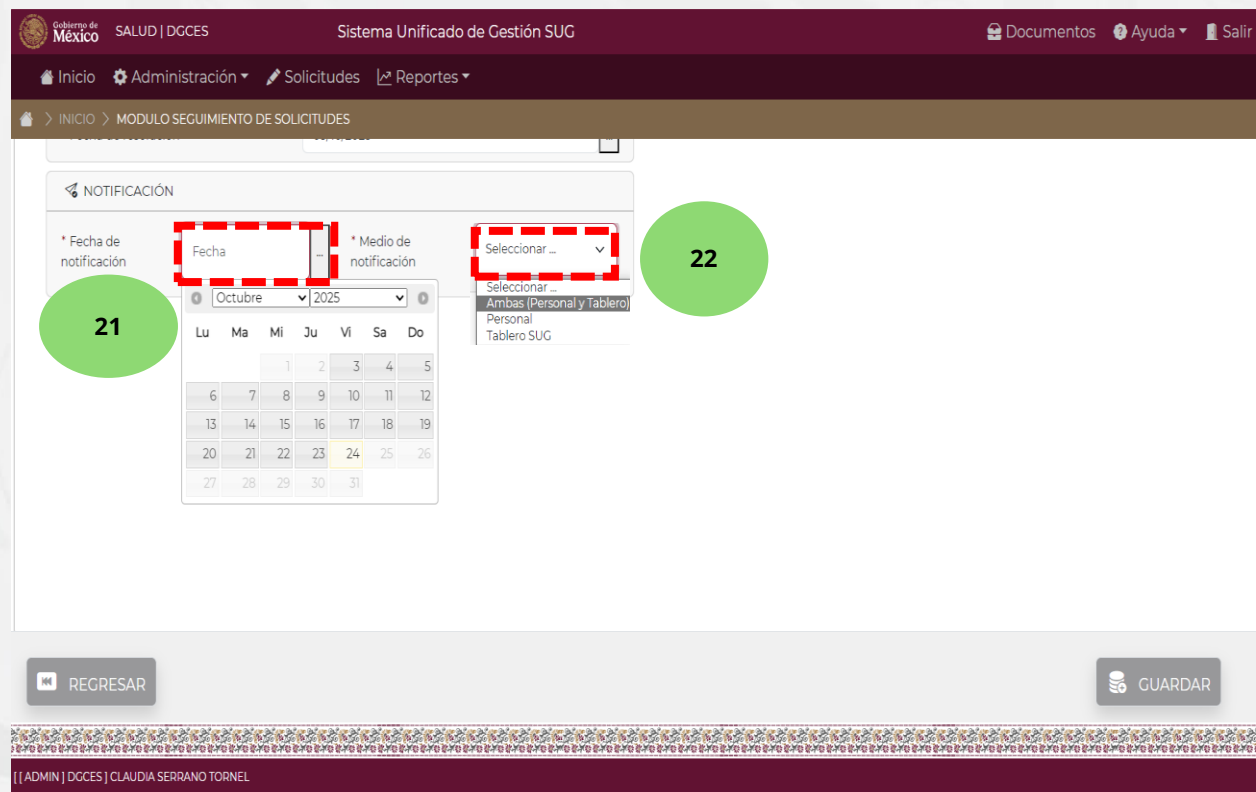
20

Notificación de una Solicitud de Atención

Para la Notificación de una Solicitud de Atención siga los siguientes pasos:

21. Indique la fecha de Notificación.

22. Seleccionar medio de Notificación: Personal o Tablero SUG.



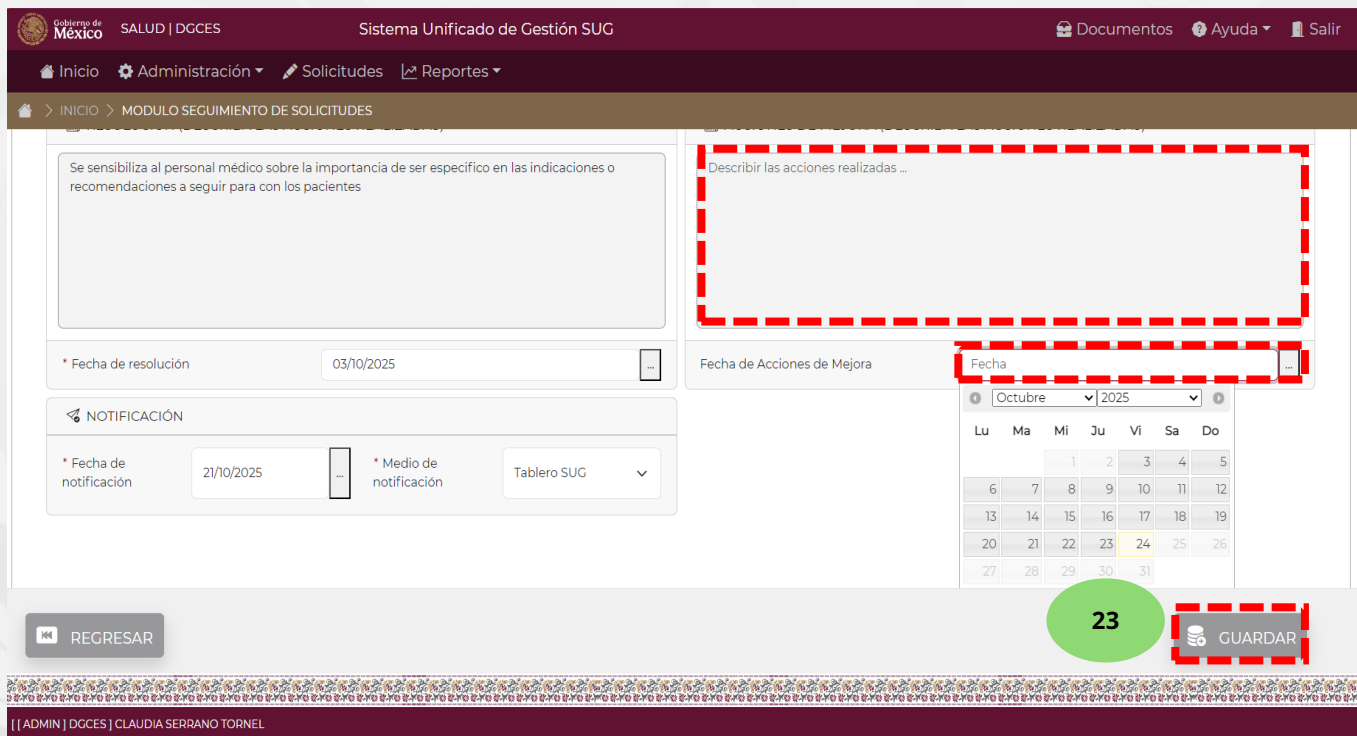
The screenshot displays the 'Sistema Unificado de Gestión SUG' interface. The top navigation bar includes 'Inicio', 'Administración', 'Solicitudes', and 'Reportes'. The main content area is titled 'MODULO SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES' and contains a 'NOTIFICACIÓN' form. The form has two main sections: '* Fecha de notificación' and '* Medio de notificación'. The date section includes a calendar for October 2025, with the 24th highlighted. The notification medium section has a dropdown menu with options: 'Ambas (Personal y Tablero)', 'Personal', and 'Tablero SUG'. A green circle with the number '21' is placed over the date field, and another green circle with the number '22' is placed over the notification medium dropdown. At the bottom of the form, there are 'REGRESAR' and 'GUARDAR' buttons. The footer shows the user as 'ADMIN | DGES | CLAUDIA SERRANO TORNEL'.



Acción de Mejora de una Solicitud de Atención

El último paso de una Solicitud de Atención, lo conforma el campo **ACCIONES DE MEJORA**, este campo no es obligatorio de requisitar, es opcional.

23. En cualquier caso, Dar clic en **Guardar**.



Se sensibiliza al personal médico sobre la importancia de ser específico en las indicaciones o recomendaciones a seguir para con los pacientes

* Fecha de resolución: 03/10/2025

NOTIFICACIÓN

* Fecha de notificación: 21/10/2025

* Medio de notificación: Tablero SUG

Describir las acciones realizadas ...

Fecha de Acciones de Mejora: 03/10/2025

Octubre 2025

Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
		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		

REGRESAR

23 GUARDAR

[[ADMIN] DGCEs] CLAUDIA SERRANO TORNEL

24. A continuación saldrá una ventanilla en la pantalla una vez correctos y confirmados sus datos e información, dar clic en **Aceptar**.



ADVERTENCIA !!!

ESTA A PUNTO DE ENVIAR SU INFORMACIÓN.

¿SUS DATOS SON CORRECTOS?

Cancelar Aceptar

24

Proceso de Validación

- Para el proceso de validación de solicitudes de atención dirigirse al módulo de seguimiento de solicitudes y posteriormente dar clic al icono de validar.

GOBIERNO DE MÉXICO

SALUD | DGCES

Sistema Unificado de Gestión SUG

Documentos

Ayuda

Salir

Inicio

Administración

Solicitudes

Reportes

INICIO

MODULO SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES

LISTA DE SOLICITUDES

CEDULA DE REGISTRO | FOLIO SOLICITUD

FILTROS

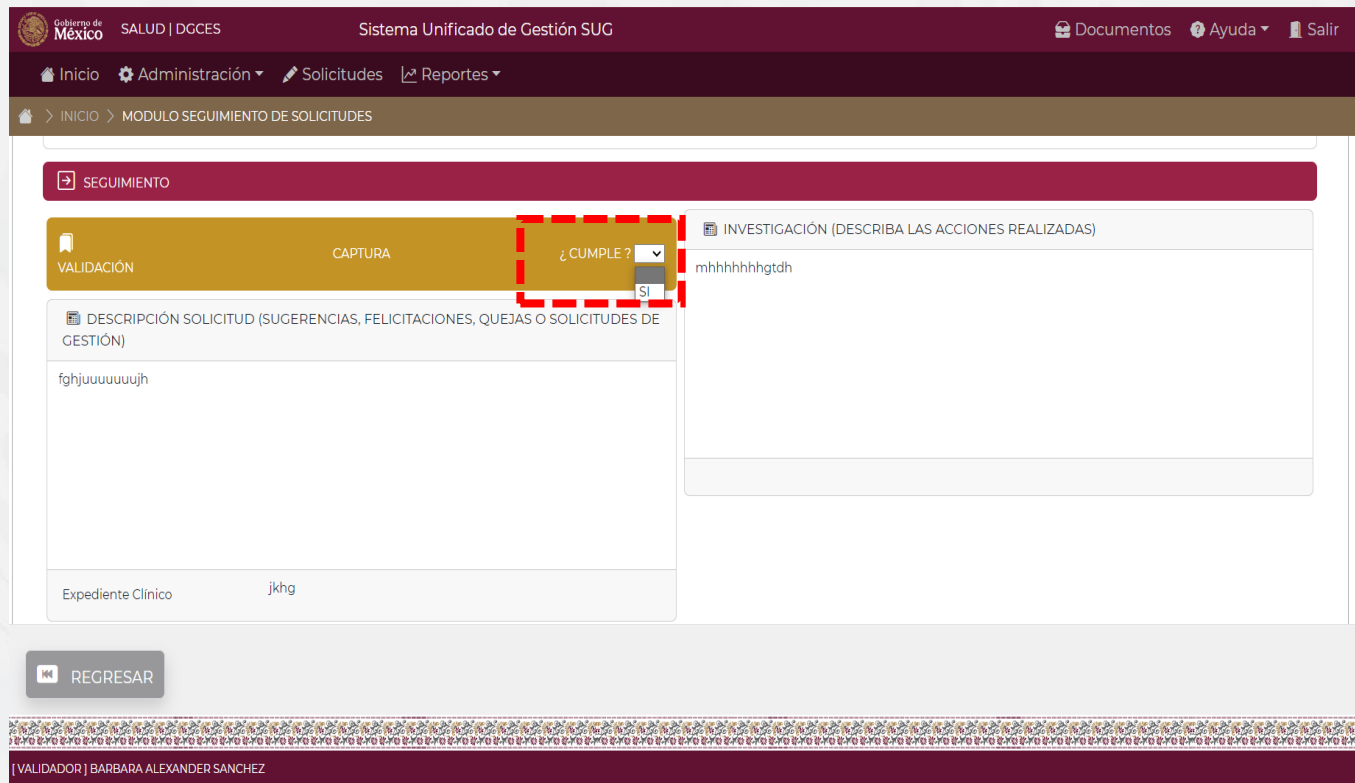
Nueva Solicitud

#	FOLIO	PROCEDE	FECHA SOLICITUD	FECHA RESOLUCIÓN	DIAS	SEMAFORO	INSTITUCIÓN	ENTIDAD FEDERATIVA	EST	DESCRIPCIÓN INVESTIGACIÓN	RESOLUCIÓN NOTIFICACIÓN	ACCIONES DE MEJORA	ETAPA VALIDADA	ACCIONES
1	536	SI	2025-10-27		2	!	IMB	BAJA CALIFORNIA	E				Pendiente	VALIDAR
2	535	SI	2025-10-28	2025-10-28	0	✓	IMB	BAJA CALIFORNIA	E	✓	✓	✓	Pendiente	
3	532	SI	2025-08-30	2025-10-01	32	✓	IMB	BAJA CALIFORNIA	E	✓	✓	✓	Pendiente	
4	531	SI	2025-09-01	2025-10-22	51	✗	IMB	BAJA CALIFORNIA	CARAVA	✓	✓	✓	Acciones de Mejora	
5	530	SI	2025-08-02		57	✗	IMB	BAJA CALIFORNIA	COL	✓	✓		Investigación	
6	529	SI	2025-08-30	2025-10-22	53	✗	IMB	BAJA CALIFORNIA	E	✓	✓	✓	Acciones de Mejora	
7	528	SI	2025-08-01	2025-10-22	82	✗	IMB	BAJA CALIFORNIA		✓	✓	✓	Pendiente	

10.220.22.132/SUGI/index.php/operativo/#ANCHEZ

Proceso de Validación

- Este proceso corresponde al perfil de Validador únicamente, por lo que deberá dar clic en la opción Validar y en cada etapa (descripción, investigación, resolución y notificación) deberá revisar que la información sea correcta y si cumple dar clic en la opción Si.
- Nota: Aunque las solicitudes de Atención se hayan realizado de manera correcta y completa, es importante que se lleve a cabo este proceso de validación en su totalidad, de lo contrario quedarán como no resueltas y en estatus de pendiente.



The screenshot displays the 'Sistema Unificado de Gestión SUG' interface. The top navigation bar includes the Mexican Government logo, 'SALUD | DGCEs', and the system name. Below this, a secondary bar contains links for 'Inicio', 'Administración', 'Solicitudes', and 'Reportes'. The main content area is titled 'MODULO SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES' and features a 'SEGUIMIENTO' section with a 'VALIDACIÓN' tab. This tab contains a 'CAPTURA' field and a '¿CUMPLE?' dropdown menu, which is highlighted with a red dashed box and shows 'SI' as the selected option. The 'DESCRIPCIÓN SOLICITUD' field contains the text 'fghjuuuuuujh'. The 'INVESTIGACIÓN' field contains 'mhhhhhhgtdh'. At the bottom, there is a 'REGRESAR' button and a footer indicating the validator's name: '[VALIDADOR] BARBARA ALEXANDER SANCHEZ'.

Consulta de las Solicitudes de Atención

Para consultar el estatus de las Solicitudes de Atención, en el Inicio del Sistema dar clic en la opción **SOLICITUDES**.

El sistema le desplegará una lista con los datos y la información de la Solicitud de Atención que capturó.

Tenga en cuenta la **semaforización**, misma que ayuda a priorizar y gestionar las Solicitudes de Atención de manera más eficiente, indicando si están resueltas, pendientes o requieren de tiempo adicional:

 Gobierno de México

SALUD | DGCEs

Sistema Unificado de Gestión SUG

Documentos Ayuda Salir

Inicio

Administración

Solicitudes

Reportes

INICIO > MODULO SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES

#	FOLIO	PROCEDE	FECHA SOLICITUD	FECHA RESOLUCIÓN	DÍAS*	SEMAFORO	ESTABLECIMIENTO	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	INVESTIGACIÓN	RESOLUCIÓN	NOTIFICACIÓN	ACCIONES DE MEJORA	ETAPA VALIDADA	ACCIONES
9	525	Si	2025-10-01	2025-10-13	12		CLÍNICA ESPECIALIZADA CONDESA	Quejas						Pendiente	 
10	524	Si	2025-08-30	2025-10-22	53		COL OBRERA	Sugerencias						Pendiente	 
11	523	Si	2025-10-01		26		SPITAL INFANTIL DE MÉXICO FEDERICO GÓMEZ	Quejas						Pendiente	 
12	522	Si	2025-08-30	2025-10-22	53		CARAVANA DE LA SALUD NO.4	Quejas						Pendiente	 
13	521	Si	2025-08-30	2025-10-22	53		COL JALISCO	Quejas						Pendiente	 
14	520	No	2025-10-10				BENITO GARCÍA	Quejas							 
15	519	No	2025-10-02				UNIDAD MÓVIL 9	Quejas							 

Mostrando 30 de 282 Registros en 00:00:01:101

 Resolución fuera de tiempo

 Resolución pendiente

 Resolución atendida

 No Aplica

 Editar

 Visualizar

 Eliminar

* Transcurridos / Resolución (Máximo 50 días para Resolución)

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.	



Reportes generados en el SUG II

Para obtener reportes deberá seguir los siguientes pasos:

1. Ir al apartado Reportes
2. Seleccionar la opción Descargas

Deberá elegir los criterios de Reporte:

3. Proceso o Histórico
4. **Tipo:** Simplificado, Detallado, Uso de la Herramienta en Línea y Ejecutivo/Indicadores
5. **Periodo:**
 - a) Cuatrimestral: año e intervalo
 - b) Personalizado: Inicio y Fin
6. Seleccionar el nombre de la Institución
7. Entidad
8. Jurisdicción
9. Establecimiento
10. Dar clic en descargar

10. Finalmente dar clic en **descargar**.

Sistema Unificado de Gestión SUG

Documentos Ayuda Salir

Inicio Administración Solicitudes **Reportes** 1

INICIO > REPORTES > **DESCARGAS** 2

SELECCIONAR CRITERIOS DE REPORTE

3

4 En Proceso 5 Detallado 6 Cuatrimestral 7 2025 8 Mayo-Agosto

NIVEL DE REPORTE

9 Institución SECRETARIA DE SALUD 10

Entidad NACIONAL 11

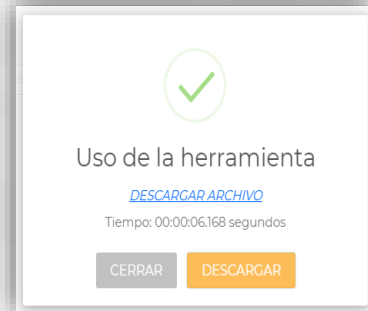
Jurisdicción 12

Establecimiento 13

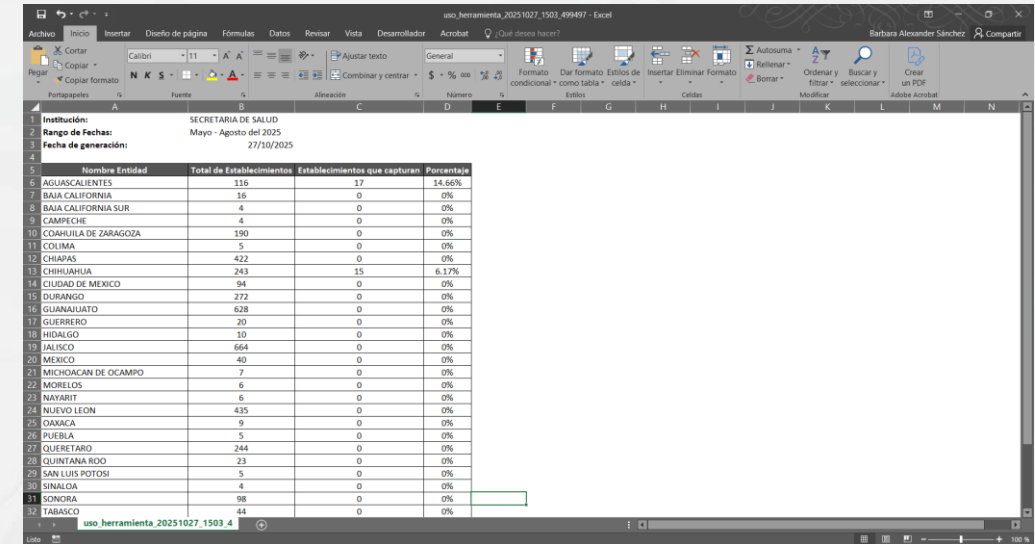
DESCARGAR 10

Reportes generados en el SUG II

Reporte Uso de la Herramienta en Línea



Si selecciona **Reporte Uso de la Herramienta en Línea**, al dar clic automáticamente podrá descargar el archivo Excel, el cual contiene los datos y la información del reporte elegido.

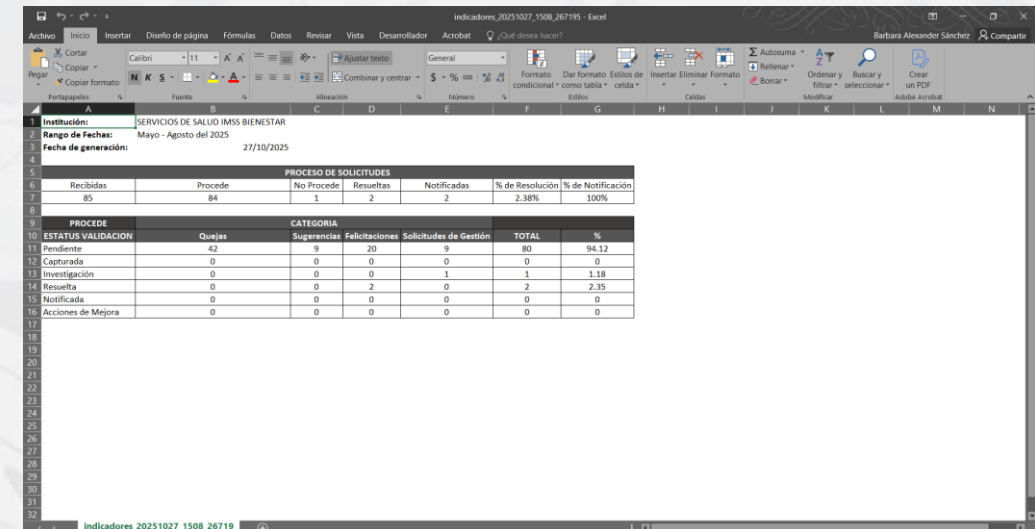


Nombre Entidad	Total de Establecimientos	Establecimientos que capturan	Porcentaje
AGUASCALIENTES	116	17	14.66%
BAJA CALIFORNIA	16	0	0%
BAJA CALIFORNIA SUR	4	0	0%
CAMPECHE	4	0	0%
COAHUILA DE ZARAGOZA	190	0	0%
COLIMA	5	0	0%
CHIAS	422	0	0%
CHIHUAHUA	243	15	6.17%
CIUDAD DE MEXICO	94	0	0%
DURANGO	272	0	0%
GUANAJUATO	628	0	0%
GUERRERO	20	0	0%
HIDALGO	10	0	0%
JALISCO	664	0	0%
MEXICO	40	0	0%
MICHOACAN DE OCAMPO	7	0	0%
MORELOS	6	0	0%
NAYARIT	6	0	0%
NUEVO LEON	435	0	0%
OAXACA	9	0	0%
PUEBLA	5	0	0%
QUERETARO	244	0	0%
QUINTANA ROO	23	0	0%
SAN LUIS POTOSI	5	0	0%
SINALOA	4	0	0%
SONORA	98	0	0%
TABASCO	44	0	0%

Reporte Indicadores



Si selecciona **Reporte Indicadores**, al dar clic automáticamente podrá descargar el archivo Excel, el cual contiene los datos y la información del reporte elegido.



Recibidas	Procede	No Procede	Resueltas	Notificadas	% de Resolución	% de Notificación
85	84	1	2	2	2.38%	100%

ESTATUS VALIDACION	Quejas	Supercarías	Felicitaciones	Solicitudes de Gestión	TOTAL	%
Pendiente	42	9	20	9	80	94.12
Capturada	0	0	0	0	0	0
Investigación	0	0	0	1	1	1.18
Resuelta	0	0	2	0	2	2.35
Notificada	0	0	0	0	0	0
Acciones de Mejora	0	0	0	0	0	0

¿Dónde puedo consultar la Normatividad del SUG II?

La normatividad y otros documentos relevantes, se pueden consultar y descargar en el apartado de **Documentos**.



Todos los perfiles de Usuario podrán consultar y descargar el Lineamiento para el Uso de la Herramienta SUG II, los anexos y otros documentos normativos importantes.

