



Gobierno de
México



IMSS BIENESTAR
SERVICIOS PÚBLICOS DE SALUD

***Marco de Actividades entre la Dirección
General de Calidad y Educación en Salud y los
Servicios de Salud del Instituto Mexicano del
Seguro Social para el Bienestar (IMSS-
BIENESTAR) para la operación del Sistema
Unificado de Gestión (SUG II).***

6

1

2

3

9

11



Antecedentes y Justificación

El presente instrumento constituye una actualización de la cédula de responsabilidades de actividades para la operación del Sistema Unificado de Gestión (SUG), suscrita en octubre de 2024, entre la Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES) y los Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el BIENESTAR (IMSS-BIENESTAR). La actualización responde a la necesidad de precisar la distribución de actividades operativas e interinstitucionales derivadas de la implementación del SUG II, homologar la terminología conforme a la normatividad vigente, e integrar en un solo instrumento las actividades de operación y gestión de plataforma, garantizando los principios de validez, seguridad jurídica, exigibilidad y transparencia. La participación de cada institución se ejerce en el ámbito de sus competencias y conforme a las funciones que actualmente desempeña cada área, sin perjuicio de la definición formal que establezca el instrumento organizacional correspondiente.

Instituciones Participantes

Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES)

Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el BIENESTAR (IMSS-BIENESTAR)

I. Capacitación para Establecimientos de Atención Médica IMSS-BIENESTAR

Número	Institución	Actividad	Actor involucrado
1	Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES)	Conducir y supervisar la capacitación a personal responsable de la operación del Sistema Unificado de Gestión II (SUG II), dirigida a los Responsables Estatales de Calidad (REC) y a los Responsables Institucionales de Calidad (RIC).	Dirección de Mejora Procesos Responsable Institucional de Calidad (RIC) de la División de Calidad y Certificación (IMSS-BIENESTAR) Responsable Estatal de Calidad (REC) de la Secretaría Estatal de Salud <i>Nota: Las Áreas Estatales de Calidad de la SS cuentan con un Programa Estatal de Supervisión y un Plan Anual Estatal de Capacitación Interinstitucionales (aprobados en el CECAS)</i>
2	IMSS - BIENESTAR	Replicar la capacitación recibida de la DGCES hacia las Coordinaciones Estatales, y supervisar que éstos la lleven a cabo con el personal responsable de la operación del SUG II en los Establecimientos para la Atención Médica (EAM), incluyendo personal de nuevo ingreso. A nivel estatal, el	Responsable Institucional de Calidad (RIC) de la División de Calidad y Certificación (IMSS-BIENESTAR) Responsable Estatal de Calidad (REC) en colaboración con el RIEC



		Responsable Estatal de Calidad (REC) colaborará con el RIEC en la conducción de estas capacitaciones, en el marco del "Plan Anual Estatal de Capacitación Interinstitucional".	Responsable Institucional Estatal de Calidad del IMSS-BIENESTAR (RIEC) en colaboración con el REC Jefatura de Oficina de Gestión Comunitaria/ Organización Comunitaria – Supervisión (IMSS-BIENESTAR)
3	Responsable Estatal de Calidad de la Secretaría de Salud	Replicar la capacitación recibida de la DGCES al interior de la Entidad Federativa de forma Interinstitucional, en el marco del "Plan Anual Estatal de Capacitación Interinstitucional".	Responsable Estatal de Calidad (REC) – SSA/DGCES <i>Nota: La DGCES Capacita a los Responsables Estatales de Calidad (REC), quienes a su vez son los encargados de llevar a cabo la capacitación de manera interinstitucional en las Entidades Federativas</i>

II. Despliegue para Establecimientos para la Atención Médica IMSS-BIENESTAR

Número	Institución	Actividad	Actor involucrado
1	DGCES	Generar usuarios y contraseñas de la plataforma SUG II, para perfiles de nivel Interinstitucional	Dirección de Mejora Procesos
2	IMSS-BIENESTAR	Generar usuarios y contraseñas de la plataforma SUG II para perfiles de nivel estatal de los Servicios de Salud IMSS BIENESTAR.	Responsable Institucional de Calidad (RIC) de la División de Calidad y Certificación (IMSS-BIENESTAR)
3		Generar usuarios y contraseñas de la plataforma SUG II para el perfil de capturista y validador en cada Establecimiento para la Atención Médica (EAM) de los Servicios de Salud IMSS BIENESTAR.	Responsable Institucional Estatal de Calidad del IMSS-BIENESTAR (RIEC) Jefatura de Oficina de Gestión Comunitaria/ Organización Comunitaria

III. Implementación para Establecimientos para la Atención Médica IMSS-BIENESTAR

Número	Institución	Actividad	Actor involucrado
1	IMSS-BIENESTAR	Instalar <i>Buzones del Sistema Unificado de Gestión (SUG II)</i> y <i>Expresiones Ciudadanas</i> para recabar los formatos de expresiones ciudadanas y dotar de	Responsable Institucional Estatal de Calidad del IMSS-BIENESTAR (RIEC), en la Coordinación estatal



		insumos (formatos y plumas) a los Establecimientos para la Atención Médica	Persona Responsable o Encargada del Establecimiento Persona responsable de Calidad en el Establecimiento Aval Ciudadano (acompañamiento para recabar expresiones ciudadanas)
2	IMSS-BIENESTAR	Elaborar y validar en CICASEP el Calendario de apertura del <i>Buzones del Sistema de Unificado de Gestión II (SUG II)</i> y de <i>Expresiones Ciudadanas</i> .	Persona Responsable o Encargada del Establecimiento Persona responsable de Calidad en el Establecimiento (elaboración del calendario) Equipo Regional de Conducción (elaboración del calendario) Supervisor/a de Acción Comunitaria (validación del calendario)
3		Apertura de los <i>Buzones del Sistema Unificado de Gestión II (SUG II)</i> y de <i>Expresiones Ciudadanas</i> , cada 15 días, al menos frente al grupo de apertura.	Persona Responsable o Encargada del Establecimiento Persona Responsable de Calidad en el Establecimiento Equipo Regional de Conducción Aval ciudadano y/o presidente/a del CoSaBi Supervisor/a de Acción Comunitaria (de acuerdo disponibilidad)
4		Extraer y clasificar las Papeletas de Expresiones Ciudadanas del Buzón del Sistema Unificado de Gestión y de Expresiones Ciudadanas (SUG II) frente al grupo de apertura. La lectura se realizará únicamente para efectos de clasificación de Solicitud de Atención (Quejas, Sugerencias, Felicitaciones y Solicitudes de Gestión) , respetando el	Persona Responsable o Encargada del Establecimiento (Extraer papeletas) Persona responsable de Calidad en el Establecimiento (Extraer papeletas)



	IMSS- BIENESTAR	carácter confidencial y sensible de la información contenida en las papeletas.	Equipo Regional de Conducción (Extraer papeletas) Aval ciudadano y/o Supervisor/a de Acción Comunitaria (validación de la apertura del Buzón)
5		Registrar el número de papeletas contenidas en los Buzones del Sistema Unificado de Gestión y de Expresiones Ciudadanas (SUG II) y la descripción de la numeraria de Solicitudes de Atención (Quejas, Sugerencias, Felicitaciones y Solicitudes de Gestión) en el Formato de Acta de Apertura de Buzón y Bitácora de Registro de Expresiones, para su clasificación y firma	Persona Responsable o Encargada del Establecimiento. Persona responsable de Calidad en el Establecimiento (elaboración del acta) Equipo Regional de Conducción. (elaboración del acta) Aval ciudadano y/o Supervisor/a de Acción Comunitaria (validación del acta)
6		Informe y entrega de la numeraria de apertura del <i>Buzón del Sistema Unificado de Gestión SUG II y de las Expresiones Ciudadanas</i> (Formato de Acta de Apertura de Buzón y Bitácora de Registro de Expresiones) a la persona Titular Responsable del Establecimiento y selección de casos susceptibles de presentarse en el CICASEP o turnarse a otras áreas de responsabilidad en el Establecimiento, así como realizar seguimiento a la última solicitud registrada en la Bitácora de Registro.	Persona Responsable o Encargada del Establecimiento Persona responsable de Calidad en el Establecimiento (elaboración) Equipo Regional de Conducción (elaboración) Aval ciudadano y/o Presidente/a del COSABI (seguimiento) Supervisor de Acción Comunitaria (validación y seguimiento)
7		Capturar en la Plataforma del SUG II las Sugerencias, Felicitaciones, Quejas y Solicitudes de Gestión, obtenidas en los formatos de expresiones ciudadanas.	Persona responsable de Calidad en el Establecimiento (captura) Equipo Regional de Conducción (Coordinador del Equipo Regional de Conducción Médica y/o Supervisor de Atención Médica)

[Handwritten signatures and initials in blue and red ink]



			(captura) Persona Responsable o Encargada del Establecimiento (captura)
8	IMSS- BIENESTAR	Dar seguimiento, validación, notificación y cierre operativo a las Solicitudes de Atención (Sugerencias, Felicitaciones, Quejas y Solicitudes de Gestión) en conjunto con las áreas de interés en la plataforma del SUG II.	Persona responsable de Calidad en el Establecimiento (seguimiento y cierre) Equipo Regional de Conducción - Coordinador Regional (seguimiento y cierre) Supervisor de Acción Comunitaria (validación) Persona Responsable o Encargada del Establecimiento (seguimiento y cierre)
9		Notificar a las personas usuarias de los servicios de salud acerca de la resolución de las Solicitudes de Atención (Sugerencias, Felicitaciones, Quejas y Solicitudes de Gestión) de forma personal o mediante el Tablero de SUG II, así como el llenado del Formato de Notificación, describiendo las acciones que se llevaron a cabo para su atención.	Persona responsable de Calidad en el Establecimiento (notificación) Supervisor de Acción Comunitaria (seguimiento a notificación) Persona Responsable o Encargada del Establecimiento (seguimiento a notificación)
10		Enviar y presentar resultados del SUG y casos para análisis en el CICASEP. Plantear, implementar y dar seguimiento de las Acciones de Mejora que se integren en el Plan de Mejora Continua del CICASEP en el EAM.	Persona responsable de Calidad en el Establecimiento (presentación) Equipo Regional de Conducción (presentación) Supervisor de Acción Comunitaria (seguimiento de los resultados de las acciones de mejora implementadas) Persona Responsable o Encargada del Establecimiento



			(presentación)
11	IMSS-BIENESTAR	Solicitar alta de EAM en la base de datos de la plataforma del SUG II para su atención a nivel estatal.	Responsable Institucional Estatal de Calidad del IMSS-BIENESTAR (RIEC)
12	IMSS-BIENESTAR	Solicitar alta de Establecimientos en la base de datos de la plataforma del SUG II para su atención por parte de DGCES (institucional).	Responsable Institucional de Calidad (RIC) de la División de Calidad y Certificación (IMSS-BIENESTAR)

IV. Gestión y Análisis de la información para establecimientos IMSS-BIENESTAR

Número	Institución	Actividad	Actor involucrado
1	IMSS-BIENESTAR	Conducir, supervisar y analizar el reporte de información en la plataforma SUG II en los EAM, e integrar la información solicitada por las autoridades institucionales, estatales y/o federales con fines de fiscalización, supervisión o para su presentación en el Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS), en coordinación con Autoridades y Responsables de Calidad de los Servicios de IMSS-BIENESTAR en la Entidad Federativa (Institucional).	Responsable Institucional Estatal de Calidad del IMSS-BIENESTAR (RIEC) Responsable Institucional de Calidad (RIC) de la División de Calidad y Certificación (IMSS-BIENESTAR) Jefatura de Departamento de Acción Comunitaria/ Gestión Territorial en Salud (conocimiento)
2		Conducir, supervisar y analizar el reporte de información en la plataforma SUG II en el EAM, e integrar la información solicitada por las autoridades con fines de fiscalización, supervisión o para su presentación en el Comité Institucional de Calidad y Seguridad del Paciente (CICASEP) (Institucional).	Persona Responsable o Encargada del Establecimiento Supervisor/a de Acción Comunitaria/Gestión Territorial en Salud (seguimiento de los reportes) Equipo Regional de Conducción (seguimiento)
3	DGCES	Conducir, supervisar y analizar el reporte de información en la plataforma SUG II en los EAM, e integrar la información solicitada por las autoridades federales con fines de fiscalización, supervisión o para su presentación en las instancias correspondientes (Interinstitucional).	Dirección General de Calidad y Educación en Salud



FIRMAS DE CONFORMIDAD



Dr. Fausto Sarabia Díaz
Titular de la Dirección de
Mejora de Procesos
DGCES



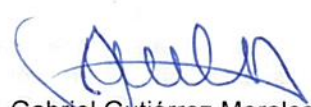
Lic. Nemer Alexander Naime
S. Henkel
Titular de la Coordinación
de Acción Comunitaria
IMSS-BIENESTAR



Dr. Arturo González Ledesma
Titular de la Coordinación
de Supervisión
IMSS-BIENESTAR



Mtra. Mónica Sánchez
Rodríguez
Subdirectora de Gestión de
la Calidad y Seguridad de la
Atención
DGCES



Dr. Gabriel Gutiérrez Morales
Titular de la Coordinación
de Unidades de Primer Nivel
IMSS-BIENESTAR



Dr. Elias Flores Castellanos
Titular de la División de
Calidad y Certificación de la
Unidad de Atención a la
Salud
IMSS-BIENESTAR



Mtra. Claudia Serrano Tornel
Subdirectora de Vinculación
Ciudadana
DGCES



Dr. en D. Alberto Vega
Hernández
Jefe del Depto de Calidad
Percibida en la Atención
Médica
DGCES