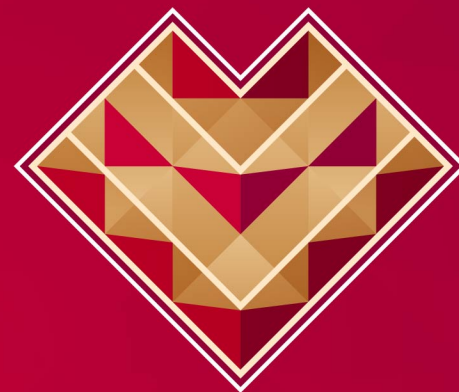




GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030



POR **AMOR A**
VERACRUZ



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

SECRETARÍA DE SALUD DE VERACRUZ SERVICIOS DE SALUD DE VERACRUZ



POR AMOR A
VERACRUZ



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN (SUG)



POR AMOR A
VERACRUZ

Definición

El **Sistema Unificado de Gestión (SUG)**, es un canal de comunicación, a través de buzones, módulos, que permite que los usuarios participen expresando su opinión sobre la calidad de los servicios otorgados.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESV
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Objetivos

- General:

Incrementar con transparencia la **capacidad resolutiva**, referente a las **solicitudes de atención** de los usuarios, para la tutela de derechos y consolidar la mejora en el establecimiento y la población que atiende.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Objetivos

- Específicos:
 - Establecer **canales de comunicación** eficientes y eficaces.
 - Unificar criterios para la **gestión y seguimiento** de las solicitudes de atención.
 - Implantar **acciones preventivas y correctivas** en los procesos de atención.
 - Garantizar la **gestión efectiva**.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Elementos y Figuras que forman parte del **SUG**

Figuras



Gestor de Calidad



COCASEP



Aval Ciudadano

Elementos



Buzón del SUG



Módulo del
SUG



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Responsabilidades de los GC en el SUG



Gestor de Calidad

- Dará seguimiento a las solicitudes de atención relacionadas con la calidad de la atención y seguridad del paciente.
- Participará en las sesiones del COCASEP como Secretario Técnico.
- Se coordinará con el personal del establecimiento de atención médica a fin de realizar las acciones necesarias para la resolución de las SA.
- Participará en el seguimiento de las SA hasta su notificación al usuario.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESV
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Clasificación de Solicitudes de Atención

CATEGORÍA	CLASIFICACIÓN	SUB - CLASIFICACIÓN
Queja	Atención al Usuario	1. Trato Digno
Sugerencia	Capacidad Instalada	2. Comunicación Efectiva
Felicitación	Medicamentos	3. Oportunidad en la Atención
Solicitud de Gestión	Gasto de Bolsillo	4. Surtimiento de Insumos (incluye medicamentos)
		5. Seguridad
		6. Equidad
		7. Trabajo Social
		8. Áreas Administrativas (archivo, admisión, caja)
		9. Cobros Injustificados



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

FORMATOS DEL SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN

Específicos:

1. Calendario de Apertura.
2. Formato Unificado de Solicitud de Atención (**FUSA**).
3. Minuta de Apertura de Buzón.
4. Bitácora de Seguimiento.
5. Tablero Informativo SUG.
6. Plataforma SUG



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

1. CALENDARIO DE APERTURA



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

Calendario de apertura del Buzón SUG

Fecha: Día _____ Mes _____ Año _____

Entidad Federativa _____ Ciudad o Municipio _____

Nombre del establecimiento _____ CLUES [CLUES SESVER / CLUES IMSS-BIENESTAR](#)

Año:	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
Enero																															
Febrero																															
Marzo																															
Abril																															
Mayo																															
Junio																															
Julio																															
Agosto																															
Septiembre																															
Octubre																															
Noviembre																															
Diciembre																															

Observaciones:	

Firman de conocimiento, para participar en el proceso periódico de apertura del Buzón de atención del SUG los siguientes responsables:

Cargo o puesto	Nombre completo	Firma	Observaciones
Director y/o responsable del establecimiento de salud			
Gestor de Calidad			
Aval Ciudadano o Usuario de los Servicios de Salud			



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

2. FORMATO FUSA (ANVERSO)



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

Formato **U**nificado de **S**olicitud de **A**tención
(FUSA)

Espacio para el registro del personal del Sistema Unificado de Gestión

Fecha de registro en plataforma SUG	Día	Mes	Año	Folio generado por la plataforma SUG	
--	-----	-----	-----	---	--

Para otorgarle una mejor atención proporcione los siguientes datos y describa su solicitud

Género		Fecha		
Femenino	Masculino	Día	Mes	Año

Nombre(s)		Apellido paterno		Apellido materno	
Domicilio					
Calle		Número exterior		Número interior	
				Colonia	
Delegación o Municipio			Entidad Federativa		
Teléfono			Correo electrónico		



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

2. FORMATO FUSA (REVERSO)

Investigación: *(describa las acciones realizadas)*

Expediente clínico:

8.- Resolución: *(describa las acciones realizadas)*

Fecha de resolución:

/

/

9.- Notificación: *(Indique el medio de notificación)*

Fecha de notificación:

/

/

día / mes / año

Tablero SUC ☐

Personal ☐



3. MINUTA DE APERTURA DE BUZÓN



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

Minuta de apertura del Buzón SUG

Entidad Federativa _____ Ciudad o Municipio _____ a _____ de _____ de _____
Siendo las _____ horas, en las instalaciones del _____, con CLUES ~~SESVER~~ / ~~CLUES IMSS~~ ~~BIENESTAR~~, en el
área de _____ están presentes los que firman al calce, para proceder a la apertura del Buzón de
atención del SUG, dentro del cual 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 SUG	Observaciones
Queja				
Sugerencia				
Felicitación				
Gestión				
Total				

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

Firma de conformidad, como participantes en el proceso de apertura del Buzón del SUG, presentes en la apertura, las siguientes personas:

Cargo o puesto	Nombre completo	Firma	Observaciones
Director y/o responsable del establecimiento de salud			
Gestor de Calidad			
Aval Ciudadano o usuario de los servicios de salud			

Promotor de Salud



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

SIN MODIFICAR FORMATO

Sólo se deberá incluir en manuscrito a los promotores de salud del IMSS-BIENESTAR, sólo si cuentan con esta figura.

Deberán ser escritos como testigo de apertura.



Bitácora de seguimiento de solicitudes de atención

De acuerdo al análisis de los datos expuestos por el usuario, y en apego a los Lineamientos vigentes del SUG, se determina:

CLUES SESVER / CLUES IMSS-BIENESTAR

Nombre de la unidad de salud

Departamento o área de adscripción

Nombre completo de la persona responsable del seguimiento

Entidad federativa

Cargo o puesto**Fecha de asignación*****Cargo o puesto**

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESV
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

4. BITÁCORA DE SEGUIMIENTO (REVERSO)

Investigación: *(describa las acciones realizadas)*

Expediente clínico:

8.- Resolución: *(describa las acciones realizadas)*

Fecha de resolución:

/

/

9.- Notificación: *(Indique el medio de notificación)*

Fecha de notificación:

/

/

Tablero SUC☐

Personal ☐

día

/

mes

/

año



5. TABLERO INFORMATIVO



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

Tablero informativo SUG

	Nombre del establecimiento		Fecha de publicación	
	Número de Solicitudes de atención			
	Recibidas	Resueltas	Notificadas	
	100%	%	%	
	Notificación de folios			
Folio	Fecha	Tipo de solicitud	Resolución	
Mejoras realizadas derivadas de las opiniones recibidas				

¡Con tu opinión mejoramos!



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

PLATAFORMA DE SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN (SUG)



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Oficio No. DGCES-3717-2024

A 10 de Diciembre de 2024

Fwd: Actualización de CLUES en las Plataformas Informáticas de la DGCES



14 ene 2025, 5:43 p.m. ☆ 😊 ↶ ⋮

Asunto: **Actualización de CLUES en las Plataformas Informáticas de la DGCES.**

En ejercicio de las atribuciones de Rectoría de esta Dirección General de Calidad y Educación en Salud de la Secretaría de Salud y, en seguimiento a las reuniones de trabajo para la revisión y definición de procesos entre las áreas de calidad de esta Unidad Administrativa y el área correspondiente en el IMSS-BIENESTAR, se comparte la programación de actividades para el proceso de actualización de las Claves Únicas de Establecimientos de Salud (CLUES) de las Unidades que realizaron la transición al IMSS-BIENESTAR, con respecto de las plataformas informáticas operadas por la Dirección de Mejora de Procesos y que se describen en la siguiente tabla.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESV
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ



SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN

INGRESAR A MI CUENTA

Clave de Usuario:

*

Contraseña:

*

Entrar

NOTA: Por cuestiones de mantenimiento que se están realizando en la plataforma es necesario que borre el historial, las cookies y cache del sistema para que los nuevos cambios se vean reflejados.

DERECHOS RESERVADOS A LA CNPSS. TEL (01) 55 50903600

Sistema Unificado de
Gestión (SUG)

Se encuentra pendiente la actualización de dicha plataforma. La actualización de Unidades se realizará de manera gradual, cuyo proceso se dará a conocer con oportunidad de manera oficial y en la página de la plataforma.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESV
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

De la misma manera, se recuerda que las Unidades deberán concluir el reporte del 3er. cuatrimestre de 2024, conforme a los calendarios publicados en las páginas de cada plataforma, mismo que se realizará aún con la CLUES que corresponden a la Secretaría de Salud y con las claves de acceso vigentes del 2024, con la finalidad de que éstas puedan permitirles descargar la información anualizada al cierre del 31 de la presente anualidad. De manera general, se recomienda realizar el respaldo de la información contenida en dichas plataformas de todos los informes que se consideren pertinentes conforme a las recomendaciones comentadas previamente.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESV
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

COORDINACIÓN DE CALIDAD EN SALUD
Circular No. SESVER/CCS/1514/2024
Asunto: Uso de CLUES en plataformas
de la DGCES en EAM de IMSS-BIENESTAR.
Clasificación: 2S.1 Calidad en Salud.
Xalapa, Veracruz, a 24 de septiembre de 2024

**Circular dirigida a: Jefes (as) de las 11 Jurisdicciones Sanitarias,
Directores (as) de Hospitales, CAPASITS y Centro Estatal de la
Transfusión Sanguínea.**

Con At'ñ: Gestor (a) de Calidad en Salud.

Por medio del presente les envío un cordial saludo, y en seguimiento al oficio **No. UAS-CEI-1140/2024**, de fecha 19 de septiembre de 2024, con asunto: Uso de CLUES para plataformas de Calidad Técnica, Interpersonal y Seguridad del Paciente de la DGCES en establecimientos IMSS- BIENESTAR, signado por el Dr. Rosbel Toledo Ortiz, Titular de la Coordinación de Educación e Investigación de IMSS-BIENESTAR, y el correo electrónico recibido el 24 de septiembre de 2024, por el Dr. Nilson Agustín Contreras Carreto, Director de Mejora de Procesos en Salud por parte de la Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES).

Derivado de lo anterior, y de la reunión de trabajo llevada a cabo entre ambas unidades administrativas el día 25 de julio de 2024, se acordó lo siguiente:

1. Los Establecimientos de Atención Médica de IMSS-BIENESTAR continuarán utilizando las mismas claves **CLUES de la Secretaría de Salud, para concluir los reportes cuatrimestrales de 2024** de las diferentes plataformas relacionadas con la calidad técnica, interpersonal y de seguridad del paciente de la DGCES, con el fin de conservar la información pertinente. **(Dicho acuerdo es exclusivo para el reporte de información en las plataformas de la DGCES).**
2. Los Responsables Estatales de Calidad (REC'S), apoyarán de manera local a los Responsables Institucionales Estatales de Calidad (RIEC'S) en las problemáticas relacionadas a las claves de acceso.
3. El proceso de actualización de claves de acceso para las nuevas CLUES, se realizarán en los meses de enero, febrero y marzo de 2025.

Por lo anterior, se requiere su apoyo para **descargar y resguardar la información anualizada de indicadores 2024 y de ejercicios anteriores**, para su respaldo, ya que una vez realizada el alta de unidades con la CLUES IMSS-BIENESTAR, dicha información no estará disponible en la plataforma.

2024: 200 AÑOS DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE COMO PARTE DE LA FEDERACIÓN 1824-2024

Xalapeños Ilustres No. 3, Zona Centro, C.P. 91000,
Xalapa, Veracruz
Tel. 2288-19-96-22 Correo Electrónico:
ccalidadveracruz2020@gmail.com
Web: <https://www.ssaver.gob.mx/ccs/>



200 AÑOS
VERACRUZ
DE IGNACIO DE LA LLAVE
COMO PARTE DE LA FEDERACIÓN

1/2



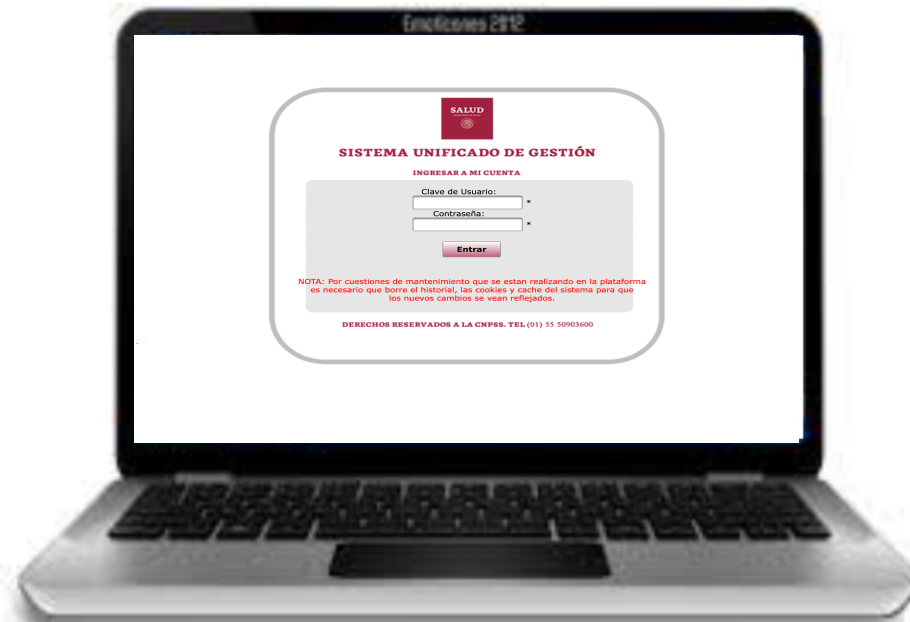
GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

¿Qué es la Herramienta en Línea del SUG?

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



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

OBJETIVO DE LA HERRAMIENTA EN LÍNEA DEL SUG.

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



Perfiles de Usuarios	Privilegio de Usuarios							
	Captura de Solicitudes	Edición de Solicitudes	Consulta de Solicitudes	Cambio de Estatus de las Solicitudes	Generación de Reportes Estatales	Generación de reportes por establecimientos de salud.	Creación de usuarios	Asignación de CLUES a usuarios
Capturista	✓	✓	✓					
Validador	✓	✓	✓	✓		✓		
Consulta			✓			✓		
REPSS			✓		✓	✓	✓	✓
REC			✓		✓	✓	✓	✓



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



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ



SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN

INGRESAR A MI CUENTA

Clave de Usuario:

 *

Contraseña:

 *

Entrar

NOTA: Por cuestiones de mantenimiento que se estan realizando en la plataforma es necesario que borre el historial, las cookies y cache del sistema para que los nuevos cambios se vean reflejados.

DERECHOS RESERVADOS A LA CNPSS. TEL (01) 55 50903600

Plataforma SUG

Pasos a seguir:

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



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESV
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Nota: Si no cuenta con Usuario y/o Contraseña o ha olvidado sus datos de acceso, es necesario que se contacte a la Coordinación de Calidad en Salud.

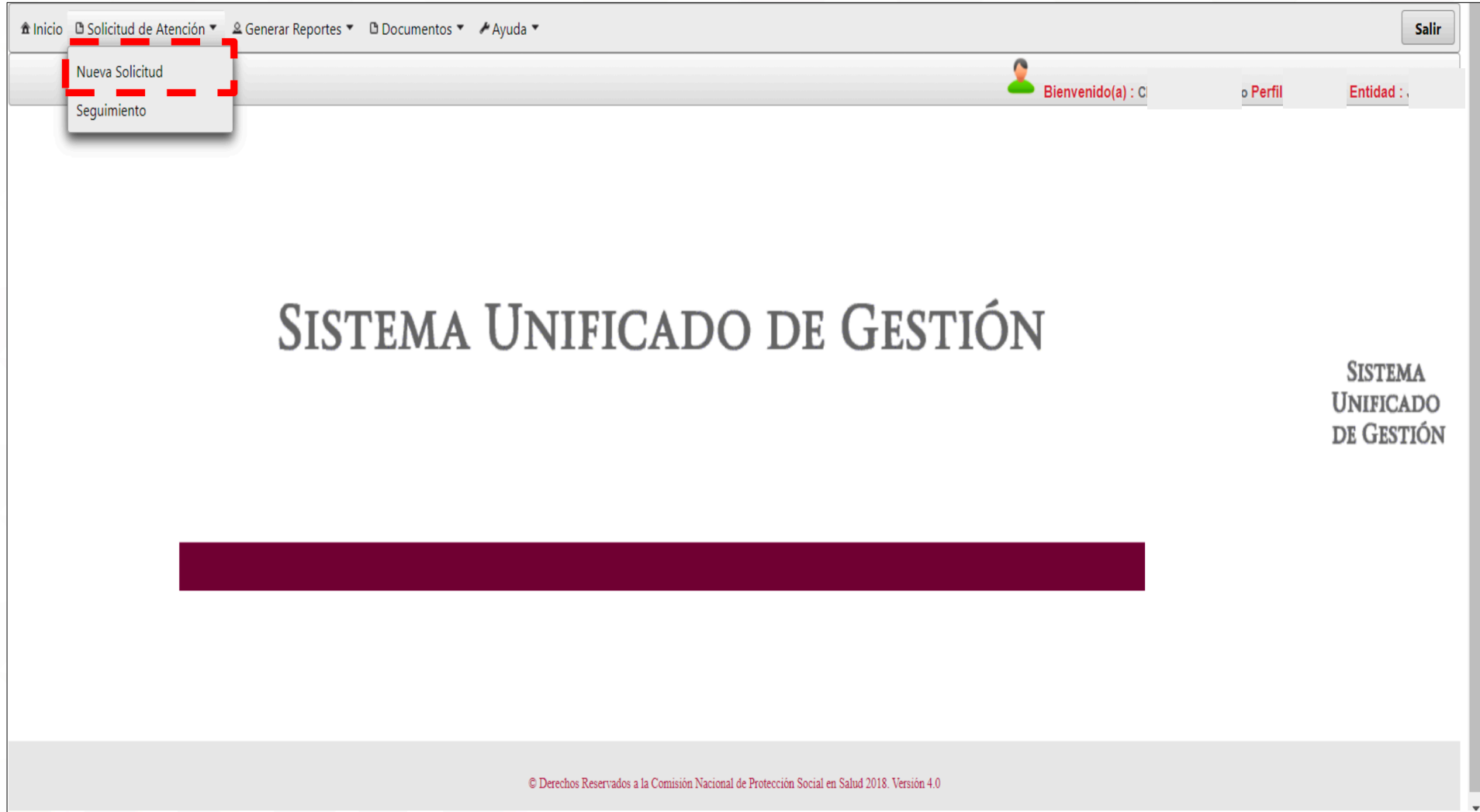


SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN

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



Captura de nuevas de Solicitudes de Atención



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Solicitud de Atención

Registrar Solicitud de Atención

Seguimiento de la Solicitud de Atención

Fecha de la Solicitud:

Validación

¿Procede la Solicitud? ☐ SI ☐ NO

Categoría

Seleccione una opción

Priorización

Seleccione una opción ☐ Emisión alerta

Clasificación de la Solicitud de Atención

☐ Atención al Usuario ☐ Capacidad instalada ☐ Medicamentos ☐ Gasto de bolsillo

Subcategorización de la Solicitud de Atención

☐ Trabajo digno ☐ Comunicación Efectiva ☐ Oportunidad en la Atención
☐ Equidad ☐ Trabajo Social ☐ Áreas administrativas
☐ Seguridad ☐ Cobros injustificados ☐ Atención

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

Catálogo Universal de Servicios de Salud (CAUSES)

Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos:

Seguro Médico Siglo XXI

Título de Derechos

Derechos de los afiliados al SPSS:

Medicamentos

CAUSES:

Cuadro Básico y Catálogo de Medicamentos:

Origen

Seleccione una opción

Establecimiento de Salud

CLINSA

Tipo de Acreditaciones

CAUSES	Centros Integrados Neurológicos (CICIN)	Implante Cochlear	Quemaduras y Corrosiones	Tratamientos Quirúrgicos Cardíacos	Tratamientos Quirúrgicos del Aparato Digestivo	Tratamientos Quirúrgicos del Aparato Genito-Urinario
Tratamientos Quirúrgicos de la Columna Vertebral	Hemato-Oncología Pediátrica	Tratamientos Focos del Sistema Nervioso Central	Tratamientos del Sistema Nervioso Central	Tratamiento de Intubación Glosa en adultos	Tratamiento de Mieloma Glosa pediátrica	Cáncer Gástrico-Uterino
Cáncer de mama	VH-SIDA	Tratamiento de Cáncer	Cáncer de Testículo	Enfermedades Leishmaniasis	Úlceras no Hérnias en adultos	Infarto Agudo al Miocardio
Hemofilia	Cáncer de Piel	Tratamiento Piel Psoriasis	Hepatitis C	Cáncer de Ovario	Cáncer de Cúbito y Radio	Seguro Médico Siglo XXI

Persona responsable de la Atención y Masificación:

Nombre completo: Cargo o Puesto:

Departamento o área de adscripción: Fecha de asignación:

Persona responsable del Seguimiento:

Nombre completo: Cargo o Puesto:

Investigación

Caracteres restantes: 4000

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

Resolución

Caracteres restantes: 4000

Fecha de Resolución:

Notificación

Fecha de Notificación: Tablero DIC: ☐ Personal: ☐

Acciones de Mejora

Caracteres restantes: 4000

Fecha de Acciones de Mejora:

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



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Registro de Solicitud de Atención

Seguimiento de la Solicitud de Atención

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

Validación

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

Categoría

Queja **3**

Priorización

Ordinario **4** Emisión alerta **5**

Clasificación de la Solicitud de Atención

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

Subclasificación de la Solicitud de Atención

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

☐ Equidad ☐ Trabajo Social ☐ Áreas administrativas

☐ Seguridad ☐ Cobros injustificados ☐ Afiliación

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

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

Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos: NO APLICA

Seguro Médico Siglo XXI: NO APLICA

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

1. Fecha de la solicitud.

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

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

4. Priorización de la solicitud. ordinario y urgente.

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

6. Clasificación de la solicitud. ¹

7. Subclasificación de la Solicitud. ¹

8. Cobertura. Elegir las intervenciones que le correspondan a la solicitud de atención, en caso de no tener relación colocar "NO APLICA". ^{2,3,4}

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

¹ Lineamiento para el Uso de la Herramienta Sistema Unificado de Gestión (SUG) Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud.

² Catálogo Universal de Servicios de Salud CAUSES, 2017.

³ Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos.

⁴ Seguro Médico Siglo XXI, 2017.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Privilegio disponible solo para usuarios CAPTURISTA y VALIDADOR.

Tutela de Derechos

Derechos de los afiliados al SPSS: 10

Medicamentos

CAUSES: 11

Cuadro Básico y Catálogo de Medicamentos:

Origen

Buzón: 12

Establecimiento de Salud

Nombre: 13

CLUES:

Tipo de Acreditaciones

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

Persona responsable de la Atención y Resolución:

Nombre completo: Cargo o Puesto: 15

Departamento o área de adscripción: Fecha de asignación:

Persona responsable del Seguimiento:

Nombre completo: Cargo o Puesto: 16

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

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

12. Origen. Elegir entre Buzón, Módulo, Línea Telefónica (01 800) y Otros medios la procedencia de la Solicitud.

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

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

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

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



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Privilegio disponible solo para usuarios CAPTURISTA y VALIDADOR.

Investigación

17

Caracteres restantes 4000

18

Número de Expediente Clínico: 18

Número de Póliza de Afiliación del Seguro Popular: 19

Resolución

20

Caracteres restantes 4000

21

Fecha de Resolución: 21

Notificación

22

Fecha de Notificación: 22

Tablero SUG ☐ Personal ☐

Acciones de Mejora

23

Caracteres restantes 4000

24

Fecha de Acciones de Mejora: 24

Guardar Limpiar

17. Investigación.

18. Número de expediente clínico.

19. Número de Póliza de afiliado del Seguro Popular.

20. Resolución.

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

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

23. Acciones de Mejora.

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



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

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

Periodo de Atención y Respuesta

FASE DEL PROCEDIMIENTO	CONTENIDO	PLAZOS ESTABLECIDOS (DÍAS NATURALES)
Aclaración de datos de quien formula la Solicitud de Atención.	Sólo en casos en que la Información proporcionada esté incompleta para la integración de la Solicitud de Atención para su análisis y resolución.	Mínimo: 5 días. Máximo 10 días.
Resolución.	Concluir el procedimiento de integración, elaboración y resolución de la inconformidad.	Desde la presentación hasta su conclusión y notificación al Usuario: Mínimo: 30 días. Máximo: 90 días.
Notificación.	Comunicación de la resolución al Usuario, familiar o representante.	Mínimo: 5 días. Máximo: 10 días.
Ejecución de las Acciones de Mejora.	Medidas analizadas y aprobadas por el COCASEP e incluidas en el Plan de Mejora Continua para la Calidad y Seguridad del Paciente.	Según los plazos establecidos en las acciones de mejora que se derivan de las Solicitudes de Atención.



Consulta de Solicitudes de Atención

Recuerde

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

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN

Inicio Solicitud de Atención Generar Reportes Usuarios Documentos Ayuda

Consulta de Solicitudes

Bienvenido(a) : Perfil : Entidad

BIENVENIDOS

SUBSECRETARÍA DE INTEGRACIÓN Y
DESARROLLO DEL SECTOR SALUD

DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD
Y EDUCACIÓN EN SALUD

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

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

GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Consulta de Solicitudes (Paso 1)

Pasos a seguir:

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

1. Presione buscar.

SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN

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

Bienvenido(a): Perfil: ir Entidad:

1 Entidad Federativa: Seleccione la entidad

2 Unidad de Salud: Seleccione la unidad médica

3 Fecha Inicial: dd-mm-aaaa

3 Fecha Final: dd-mm-aaaa

4 Buscar

Lista de Solicitudes

TU OPINIÓN CUENTA

Unidad de Salud




GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Consulta de Solicitudes (Paso 2)

**SALUD**
SECRETARÍA DE SALUD

SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN

Inicio Solicitud de Atención Generar Reportes Documentos Ayuda Salir

Bienvenido(a) Perfil : Entidad :

Entidad Federativa :
Seleccione la entidad

Unidad de Salud :
Seleccione la unidad médica

Fecha Inicial :
dd-mm-aaaa

Fecha Final :
dd-mm-aaaa

Folio de Solicitud :
XXXXXXXXXXXX

Busqueda por folio
☒

Buscar

SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN

Lista de Solicitudes de Atención Capturadas en el Sistema

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

Solo hay que activar la casilla “Búsqueda por Folio”, colocar el folio correspondiente y dar “Buscar”.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SEVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Consulta de Solicitudes (Paso 3)

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

LISTA DE SOLICITUDES DE ATENCIÓN CAPTURADAS EN EL SISTEMA								
<div>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</div>								
No.	Entidad Federativa	No.Folio	Estatus <small>Seleccione opción</small>	Días transcurridos		Editar	Es procedente	Motivo
1	MEXICO	132681	Capturada	12				
2	MEXICO	132646	Capturada	120				
3	MEXICO	132645	Capturada	92			SI	
4	MEXICO	132641	Capturada	0			SI	
5	MEXICO	132640	Capturada	132				
<div>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</div>								
© Derechos Reservados a la Comisión Nacional de Protección Social en Salud 2015. Versión								

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

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

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



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD












SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Seguimiento de Solicitudes de Atención

(Paso 1)

➤ Para editar las solicitudes haga clic en el ícono 

Privilegio disponible
solo para Usuario
Validador

LISTA DE SOLICITUDES DE ATENCIÓN CAPTURADAS EN EL SISTEMA								
<div><div>1</div><div>2</div><div>3</div><div>4</div><div>5</div><div>6</div><div>7</div><div>8</div><div>9</div><div>10</div></div>								
No.	Entidad Federativa	No.Folio	Estatus <small>Seleccione opción</small>	Días transcurridos		Editar	Es procedente	Motivo
1	MEXICO	132681	Capturada	12			SI	
2	MEXICO	132646	Capturada	120			SI	
3	MEXICO	132645	Capturada	92			SI	
4	MEXICO	132641	Capturada	0			SI	
5	MEXICO	132640	Capturada	132			SI	
<div><div>1</div><div>2</div><div>3</div><div>4</div><div>5</div><div>6</div><div>7</div><div>8</div><div>9</div><div>10</div></div>								
© Derechos Reservados a la Comisión Nacional de Protección Social en Salud 2015. Versión								



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESV
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Seguimiento de Solicitudes de Atención (Paso 2)

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

Privilegio disponible solo para usuario **VALIDADOR**

Editar la Solicitud de Atención

Seguimiento de la Solicitud de Atención

Fecha de la Solicitud: 17/01/2017

Validación

¿Procede la Solicitud? ☒ Procede ☐ No Procede

Categoría

Prioridad

Clasificación de la Solicitud de Atención

☒ Atención al Usuario ☐ Capacidad Instalada ☐ Medicamento

Subclasificación de la Solicitud de Atención

☐ Tratamiento ☐ Comunicación Efectiva ☒ Otro

☐ Seguridad ☐ Trabajo Social ☐ Área

☐ Seguridad ☐ Colaboración Injustificada ☐ Área

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

Catálogo Universal de Servicios de Salud (CAUSES):

Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos:

Seguro Médico Siglo XXI:

¿Esta solicitud de atención se encuentra relacionada con un menor de 5 años de edad?

Título de Atención

Beneficio de los afiliados al SPSS:

Medicamentos

CAUSES:

Cuadro Médico y Catálogo de Medicamentos:

Origen

Establecimiento de Salud

Unidad Médica: HOSPITAL GENERAL DE CHILCO

CLUSE: MCGSA001692

Tipo de Atendimiento

CAUSES	Código de Embarcaciones Neonatales (U)
SE	NO
Trastornos Quirúrgicos de la Columna Vertebral	Hernia-Oncoología Pediátrica
NO	NO
Cáncer de mama	VM-GBA
NO	NO
Hemofilia	Cáncer de Próstata
NO	NO

Persona responsable de la Atención y Resolución:

Nombre completo: Dr. Luis Alejandro Cortés Vázquez Cargo o Puesto: Jefe de Urgencias

Departamento o Área de Adscripción: Urgencias Fecha de asignación: 11/01/2017

Persona responsable del Seguimiento:

Nombre completo: MGS Mónica Evelyn Domínguez Cargo o Puesto: Sector de Calidad

Investigación

¿Es justo que en el Hospital de campo no puedan atender las emergencias dentro de las 20 horas de atención médica y con el 15:00 PM y no gase, tenía fiebre y muchas personas no las pacaban y se fueron por estar esperando desde las 15:00 hrs y el trabajo de atención tiene un máximo de 60 minutos no es justo que de las urgencias no tengan tanto tiempo y no tienen las salidas médicas y mandan a sangrar, si no tienen la confianza y con muchas horas de espera se está pagando un solo médico cubre urgencias y con los médicos lactina que no tengan la capacidad para atender. Martha Patricia Cruz

Resolución

Se emite la guía para el seguimiento al jefe de servicio de urgencias para atender a los neonatos y a los niños de mayor edad con la oportunidad en la atención de urgencias

Fecha de Resolución:

Notificación

Fecha de Notificación: Tablero SIG ☐ Personal ☐

Atendidos de Mejora

Fecha de Atendidos de Mejora:

Registro en el Sistema

Fecha: 11/01/2017 Folio: 182045 Estado:



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESV
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Seguimiento de Solicitudes de Atención (Paso 3)

Privilegio disponible
solo para Usuario
Validador




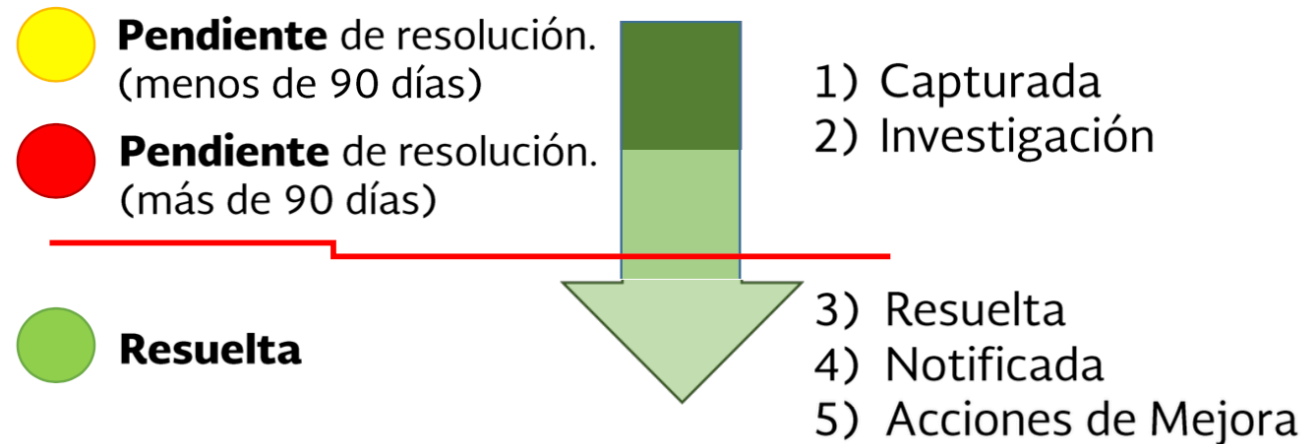
Fecha de Acciones de Mejora:

Registro en el Sistema

Fecha:	09/12/2016	Folio:	158474	Estatus:	Capturada
--------	------------	--------	--------	----------	-----------

- Seleccione una opción
- Capturada
- Investigación
- Resuelta
- Notificada
- Acciones de Mejora

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

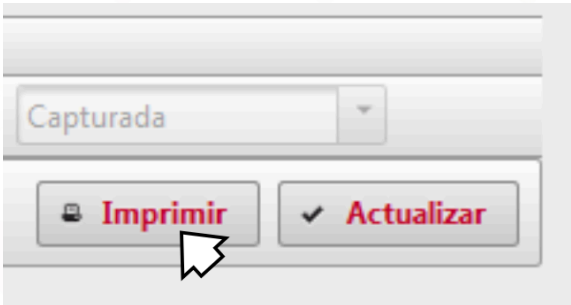


GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Impresión de Solicitudes de Atención



Es posible imprimir las solicitudes de atención haciendo click en el botón **IMPRIMIR**.

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN

Solicitud de Atención

Folio: 553565

Fecha de registro en el Sistema: 13/01/2022

Fecha de la solicitud: 13/01/2022

Estatus: Resuelta

Origen: Buzón

Categoría: Queja

Priorización: Ordinario

Persona responsable de la Atención y Resolución

Nombre completo: MTRA. BEATRIZ GUTIERREZ MARISCAL

Departamento o área de adscripción: JEFE DE ENFERMERAS

Cargo o Puesto: JEFE DEPARTAMENTO

Fecha de asignación: 17/01/2022

Nombre de la Unidad de Salud

CLUES

HOSPITAL REGIONAL DE AMECA

JCSSA000165

Clasificación de la Solicitud de Atención

Atención al Usuario,

Subclasificación de la Solicitud de Atención

Trato digno, Oportunidad en la atención,

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

Catálogo Universal de Servicios de Salud

NO APLICA

Fondo de Protección contra Gastos

NO APLICA

Seguro Médico Siglo XXI

NO APLICA

Tutela de derechos

NO APLICA

Medicamentos

CAUSES:

NO APLICA

Cuadro Básico y Catálogo de Medicamentos:

NO APLICA

Investigación

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

Resolución

RESOLUCION PARA RESOLUCION 13/01/2022

Acciones de Mejora



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Generación de Reportes

Podemos generar tres tipos:

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




Nota: Los reportes estatales solo los puede generar los usuarios REPSS y REC.
Los demás usuarios (capturista, validador y consulta) generan reportes por unidad de salud.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030


SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESV
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

**SALUD**
SECRETARÍA DE SALUD

1

Plataforma del Sistema Unificado de Gestión
Generación Reporte



Entidad Federativa:	<div>DISTRITO FEDERAL</div>		
Unidad:	<div>Selecciona la Unidad</div>	2	<input type="checkbox"/> Todos
Fecha de Inicio:	<div>02/01/2023</div>		
Fecha de Término	<div>30/04/2023</div>		

Limpiar

↓ Descargar Archivo

1. Seleccione la Entidad Federativa.
2. Registre la CLUES o Nombre del Establecimiento de Salud para su localización.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ



Reporte Simplificado



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Plataforma del Sistema Unificado de Gestión Generación Reporte



Unidad:

Selecciona la Unidad



☒ Todos

Fecha de Inicio:

Fecha de Término:

Enero 2025						
L	M	Mi	J	V	S	D
30	31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31	1	2

ar Archivo

SISTEMA
UNIFICADO
DE GESTIÓN

1. Coloque fecha de inicio y termino del reporte a generar.
2. De click en “Descargar Archivo”.
3. Se generará un archivo Excel con los datos solicitados.





Reporte Detallado

 **SALUD**
SECRETARÍA DE SALUD

Plataforma del Sistema Unificado de Gestión
Generación Reporte

Unidad:	<div>Selecciona la Unidad</div> <div>Todos</div>																																										
Fecha de Inicio:																																											
Fecha de Término:	<div>Enero 2025</div> <table><tr><td>L</td><td>M</td><td>Mi</td><td>J</td><td>V</td><td>S</td><td>D</td></tr><tr><td>30</td><td>31</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr><tr><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr><tr><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td></tr><tr><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td></tr><tr><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td><td>1</td><td>2</td></tr></table>	L	M	Mi	J	V	S	D	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2
L	M	Mi	J	V	S	D																																					
30	31	1	2	3	4	5																																					
6	7	8	9	10	11	12																																					
13	14	15	16	17	18	19																																					
20	21	22	23	24	25	26																																					
27	28	29	30	31	1	2																																					

ar Archivo





SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN



[Inicio](#) [Solicitud de Atención](#) [Generar Reportes](#) [Usuarios](#) [Documentos](#) [Ayuda](#)

Salir



Bienvenido(a) : Audon Mijangos Marcos Perfil : Usuario REC Entidad : VERACRUZ

Reporte Ejecutivo



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Plataforma del Sistema Unificado de Gestión
Generación Reporte



Unidad:

Selecciona la Unidad



☒ Todos

Fecha de Inicio:

Fecha de Término:

Enero 2025

L M Mi J V S D

30 31 1 2 3 4 5

6 7 8 9 10 11 12

13 14 15 16 17 18 19

20 21 22 23 24 25 26

27 28 29 30 31 1 2

ar Archivo



GOBIERNO DE
MÉXICO



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

SISTEMA
UNIFICADO
DE GESTIÓN

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



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Reporte Simplificado

<div><div></div><div><div><div>SALUD</div><div>SECRETARÍA DE SALUD</div></div><div>SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN</div></div><div></div></div>										
Reporte Simplificado										
Entidad Federativa :		VERACRUZ								
Unidad de Salud :		Todas la unidades								
Rango de fechas :		01/01/2025 al 28/01/2025								
Fecha de generación :		28/01/2025, 06:27:00								
Nombre de quien genera el reporte:		Audon Mijangos Marcos								
Entidad Federativa	CLUES	Nombre del Establecimiento de Salud		Folio	Fecha de Registro	Estatus en el Sistema	Semaforo	Fecha de la Solicitud	Validación	Priorización
VERACRUZ	VZSSA000853	BOCA DEL RÍO		810016	20/01/2025 08:51	Notificada	VERDE	11/01/2025	Procede	Sugerencia Ordinario
VERACRUZ	VZSSA005980	HOSPITAL DE LA COMUNIDAD DE TEMPOAL		807719	11/01/2025 13:12	Resuelta	VERDE	02/01/2025	Procede	Felicitación Ordinario
VERACRUZ	VZSSA006972	HOSPITAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE VERACRUZ		810131	21/01/2025 02:40	Capturada	AMARILLO	21/01/2025	Procede	Queja Ordinario
VERACRUZ	VZSSA006972	HOSPITAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE VERACRUZ		810137	21/01/2025 02:43	Capturada	AMARILLO	21/01/2025	Procede	Queja Ordinario
VERACRUZ	VZSSA007882	HOSPITAL GENERAL DE OLUTA-ACAYUCAN		808817	16/01/2025 03:30	Resuelta	VERDE	01/01/2025	Procede	Felicitación Ordinario
VERACRUZ	VZSSA006972	HOSPITAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE VERACRUZ		809386	17/01/2025 06:41	Capturada	AMARILLO	17/01/2025	Procede	Queja Ordinario
VERACRUZ	VZSSA007882	HOSPITAL GENERAL DE OLUTA-ACAYUCAN		808827	16/01/2025 03:37	Resuelta	VERDE	05/01/2025	Procede	Felicitación Ordinario
VERACRUZ	VZSSA005980	HOSPITAL DE LA COMUNIDAD DE TEMPOAL		807718	11/01/2025 13:09	Resuelta	VERDE	02/01/2025	Procede	Felicitación Ordinario
VERACRUZ	VZSSA006716	HOSPITAL DE LA COMUNIDAD DE TLAPACOYAN		808376	14/01/2025 09:20	Capturada	AMARILLO	12/01/2025	Procede	Queja Ordinario
VERACRUZ	VZSSA006815	HOSPITAL GENERAL TUXPAN DR. EMILIO ALCÁZAR		806706	07/01/2025 03:29	Notificada	VERDE	03/01/2025	Procede	Felicitación Ordinario
VERACRUZ	VZSSA000976	HOSPITAL DE LA COMUNIDAD CATEMACO		809003	16/01/2025 06:46	Notificada	VERDE	08/01/2025	Procede	Felicitación Ordinario
VERACRUZ	VZSSA007882	HOSPITAL GENERAL DE OLUTA-ACAYUCAN		808865	16/01/2025 04:10	Resuelta	VERDE	06/01/2025	Procede	Felicitación Ordinario
VERACRUZ	VZSSA006815	HOSPITAL GENERAL TUXPAN DR. EMILIO ALCÁZAR		806799	07/01/2025 05:21	Notificada	VERDE	06/01/2025	Procede	Felicitación Ordinario
VERACRUZ	VZSSA006815	HOSPITAL GENERAL TUXPAN DR. EMILIO ALCÁZAR		806806	07/01/2025 05:24	Notificada	VERDE	07/01/2025	Procede	Felicitación Ordinario
VERACRUZ	VZSSA006972	HOSPITAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE VERACRUZ		810102	21/01/2025 02:12	Capturada	AMARILLO	21/01/2025	Procede	Queja Ordinario
VERACRUZ	VZSSA002953	CENTRO ESTATAL DE CANCEROLOGÍA DR. MIGUEL DORANTES MESA		809316	17/01/2025 04:00	Capturada	AMARILLO	08/01/2025	Procede	Sugerencia Ordinario
VERACRUZ	VZSSA007882	HOSPITAL GENERAL DE OLUTA-ACAYUCAN		808879	16/01/2025 04:24	Resuelta	VERDE	10/01/2025	Procede	Felicitación Ordinario
VERACRUZ	VZSSA006972	HOSPITAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE VERACRUZ		810144	21/01/2025 02:48	Capturada	AMARILLO	21/01/2025	Procede	Queja Ordinario
VERACRUZ	VZSSA002970	HOSPITAL REGIONAL DE XALAPA DR. LUIS F. NACHON		807607	10/01/2025 07:35	Capturada	AMARILLO	10/01/2025	Procede	Queja Ordinario
VERACRUZ	VZSSA007725	HOSPITAL DE LA COMUNIDAD DE ENTABLADERO		811102	24/01/2025 01:46	Notificada	VERDE	09/01/2025	Procede	Felicitación Ordinario
VERACRUZ	VZSSA006815	HOSPITAL GENERAL TUXPAN DR. EMILIO ALCÁZAR		806662	07/01/2025 02:06	Notificada	VERDE	01/01/2025	Procede	Felicitación Ordinario
VERACRUZ	VZSSA006815	HOSPITAL GENERAL TUXPAN DR. EMILIO ALCÁZAR		806667	07/01/2025 02:14	Notificada	VERDE	01/01/2025	Procede	Felicitación Ordinario
VERACRUZ	VZSSA006815	HOSPITAL GENERAL TUXPAN DR. EMILIO ALCÁZAR		806670	07/01/2025 02:26	Notificada	VERDE	01/01/2025	Procede	Felicitación Ordinario
VERACRUZ	VZSSA006815	HOSPITAL GENERAL TUXPAN DR. EMILIO ALCÁZAR		806674	07/01/2025 02:37	Notificada	VERDE	02/01/2025	Procede	Felicitación Ordinario
VERACRUZ	VZSSA006815	HOSPITAL GENERAL TUXPAN DR. EMILIO ALCÁZAR		806700	07/01/2025 03:19	Notificada	VERDE	03/01/2025	Procede	Felicitación Ordinario
VERACRUZ	VZSSA006815	HOSPITAL GENERAL TUXPAN DR. EMILIO ALCÁZAR		806731	07/01/2025 04:01	Notificada	VERDE	04/01/2025	Procede	Felicitación Ordinario
VERACRUZ	VZSSA006815	HOSPITAL GENERAL TUXPAN DR. EMILIO ALCÁZAR		806737	07/01/2025 04:09	Notificada	VERDE	05/01/2025	Procede	Felicitación Ordinario
VERACRUZ	VZSSA006815	HOSPITAL GENERAL TUXPAN DR. EMILIO ALCÁZAR		806744	07/01/2025 04:19	Notificada	VERDE	05/01/2025	Procede	Felicitación Ordinario
VERACRUZ	VZSSA002306	HOSPITAL DE LA COMUNIDAD DE GUTIÉRREZ ZAMORA		809382	17/01/2025 06:39	Capturada	AMARILLO	12/01/2025	Procede	Felicitación Ordinario
VERACRUZ	VZSSA006815	HOSPITAL GENERAL TUXPAN DR. EMILIO ALCÁZAR		806755	07/01/2025 04:34	Notificada	VERDE	02/01/2025	Procede	Felicitación Ordinario
VERACRUZ	VZSSA006815	HOSPITAL GENERAL TUXPAN DR. EMILIO ALCÁZAR		810847	23/01/2025 03:34	Capturada	AMARILLO	18/01/2025	Procede	Felicitación Ordinario



Reporte Detallado

<div><div>SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small></div><div>SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN</div><div></div></div>																		
Reporte Detallado																		
Entidad Federativa :		VERACRUZ																
Unidad de Salud :		Todas las unidades																
Rango de fechas :		01/01/2025 al 28/01/2025																
Fecha de generación :		28/01/2025, 06:27:13																
Nombre de quien genera el reporte:		Audon Mijangos Marcos																
Entidad Federativa	CLUES	Nombre del Establecimiento de Salud		Folio	Fecha de Registro	Estatus en el Sistema	Semaforo	Fecha de la Solicitud	Fecha de Atención	Validación	Motivo	Categoría	Priorización	Emisión Alerta	Origen	Atención al Usuario	Capacidad Instalada	
VERACRUZ	VZSSA006815	HOSPITAL GENERAL TUXPAN DR. EMILIO ALCAZAR			806700	07/01/2025 03:19	Notificada	VERDE	03/01/2025	03/01/2025	Procede	No Aplica	Felicitación	Ordinario	NO	Módulo de Atención	SI	NO
VERACRUZ	VZSSA006815	HOSPITAL GENERAL TUXPAN DR. EMILIO ALCAZAR			806662	07/01/2025 02:06	Notificada	VERDE	01/01/2025	01/01/2025	Procede	No Aplica	Felicitación	Ordinario	NO	Módulo de Atención	SI	NO
VERACRUZ	VZSSA006815	HOSPITAL GENERAL TUXPAN DR. EMILIO ALCAZAR			806667	07/01/2025 02:14	Notificada	VERDE	01/01/2025	01/01/2025	Procede	No Aplica	Felicitación	Ordinario	NO	Módulo de Atención	SI	NO
VERACRUZ	VZSSA006815	HOSPITAL GENERAL TUXPAN DR. EMILIO ALCAZAR			806670	07/01/2025 02:26	Notificada	VERDE	01/01/2025	01/01/2025	Procede	No Aplica	Felicitación	Ordinario	NO	Módulo de Atención	SI	NO
VERACRUZ	VZSSA006815	HOSPITAL GENERAL TUXPAN DR. EMILIO ALCAZAR			806674	07/01/2025 02:37	Notificada	VERDE	02/01/2025	02/01/2025	Procede	No Aplica	Felicitación	Ordinario	NO	Módulo de Atención	SI	NO
VERACRUZ	VZSSA006815	HOSPITAL GENERAL TUXPAN DR. EMILIO ALCAZAR			806679	07/01/2025 02:47	Notificada	VERDE	02/01/2025	02/01/2025	Procede	No Aplica	Felicitación	Ordinario	NO	Módulo de Atención	SI	NO
VERACRUZ	VZSSA006815	HOSPITAL GENERAL TUXPAN DR. EMILIO ALCAZAR			806706	07/01/2025 03:29	Notificada	VERDE	03/01/2025	03/01/2025	Procede	No Aplica	Felicitación	Ordinario	NO	Módulo de Atención	SI	NO
VERACRUZ	VZSSA006815	HOSPITAL GENERAL TUXPAN DR. EMILIO ALCAZAR			806709	07/01/2025 03:35	Notificada	VERDE	04/01/2025	04/01/2025	Procede	No Aplica	Felicitación	Ordinario	NO	Módulo de Atención	SI	NO
VERACRUZ	VZSSA006815	HOSPITAL GENERAL TUXPAN DR. EMILIO ALCAZAR			806731	07/01/2025 04:01	Notificada	VERDE	04/01/2025	04/01/2025	Procede	No Aplica	Felicitación	Ordinario	NO	Módulo de Atención	SI	NO
VERACRUZ	VZSSA006815	HOSPITAL GENERAL TUXPAN DR. EMILIO ALCAZAR			806734	07/01/2025 04:05	Notificada	VERDE	04/01/2025	04/01/2025	Procede	No Aplica	Felicitación	Ordinario	NO	Módulo de Atención	SI	NO
VERACRUZ	VZSSA006815	HOSPITAL GENERAL TUXPAN DR. EMILIO ALCAZAR			806737	07/01/2025 04:09	Notificada	VERDE	05/01/2025	05/01/2025	Procede	No Aplica	Felicitación	Ordinario	NO	Módulo de Atención	SI	NO
VERACRUZ	VZSSA006815	HOSPITAL GENERAL TUXPAN DR. EMILIO ALCAZAR			806744	07/01/2025 04:19	Notificada	VERDE	05/01/2025	05/01/2025	Procede	No Aplica	Felicitación	Ordinario	NO	Módulo de Atención	SI	NO
VERACRUZ	VZSSA006815	HOSPITAL GENERAL TUXPAN DR. EMILIO ALCAZAR			806755	07/01/2025 04:34	Notificada	VERDE	02/01/2025	02/01/2025	Procede	No Aplica	Felicitación	Ordinario	NO	Módulo de Atención	SI	NO
VERACRUZ	VZSSA006815	HOSPITAL GENERAL TUXPAN DR. EMILIO ALCAZAR			806771	07/01/2025 04:58	Notificada	VERDE	06/01/2025	06/01/2025	Procede	No Aplica	Felicitación	Ordinario	NO	Módulo de Atención	SI	NO
VERACRUZ	VZSSA006815	HOSPITAL GENERAL TUXPAN DR. EMILIO ALCAZAR			806799	07/01/2025 05:21	Notificada	VERDE	06/01/2025	06/01/2025	Procede	No Aplica	Felicitación	Ordinario	NO	Módulo de Atención	SI	NO
VERACRUZ	VZSSA006815	HOSPITAL GENERAL TUXPAN DR. EMILIO ALCAZAR			806806	07/01/2025 05:24	Notificada	VERDE	07/01/2025	07/01/2025	Procede	No Aplica	Felicitación	Ordinario	NO	Módulo de Atención	SI	NO
VERACRUZ	VZSSA006972	HOSPITAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE VERACRUZ			807335	09/01/2025 02:14	Notificada	VERDE	09/01/2025	09/01/2025	Procede	No Aplica	Felicitación	Ordinario	NO	Buzón	SI	NO
VERACRUZ	VZSSA006972	HOSPITAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE VERACRUZ			807339	09/01/2025 02:18	Notificada	VERDE	09/01/2025	09/01/2025	Procede	No Aplica	Felicitación	Ordinario	NO	Buzón	SI	NO
VERACRUZ	VZSSA006972	HOSPITAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE VERACRUZ			807342	09/01/2025 02:21	Notificada	VERDE	09/01/2025	09/01/2025	Procede	No Aplica	Felicitación	Ordinario	NO	Buzón	SI	NO
VERACRUZ	VZSSA002965	CENTRO DE ALTA ESPECIALIDAD DR. RAFAEL LUCIO			807421	09/01/2025 05:15	Resuelta	VERDE	09/01/2025	09/01/2025	Procede	No Aplica	Queja	Ordinario	NO	Buzón	SI	NO
VERACRUZ	VZSSA002970	HOSPITAL REGIONAL DE XALAPA DR. LUIS F. NACHON			807607	10/01/2025 07:35	Capturada	AMARILLO	10/01/2025	10/01/2025	Procede	No Aplica	Queja	Ordinario	NO	Módulo de Atención	SI	NO
VERACRUZ	VZSSA005980	HOSPITAL DE LA COMUNIDAD DE TEMPOAL			807682	11/01/2025 06:18	Resuelta	VERDE	02/01/2025	02/01/2025	Procede	No Aplica	Felicitación	Ordinario	NO	Buzón	SI	NO
VERACRUZ	VZSSA005980	HOSPITAL DE LA COMUNIDAD DE TEMPOAL			807683	11/01/2025 06:27	Resuelta	VERDE	02/01/2025	02/01/2025	Procede	No Aplica	Felicitación	Ordinario	NO	Buzón	SI	NO
VERACRUZ	VZSSA005980	HOSPITAL DE LA COMUNIDAD DE TEMPOAL			807684	11/01/2025 06:39	Resuelta	VERDE	02/01/2025	02/01/2025	Procede	No Aplica	Felicitación	Ordinario	NO	Buzón	SI	NO
VERACRUZ	VZSSA005980	HOSPITAL DE LA COMUNIDAD DE TEMPOAL			807685	11/01/2025 06:44	Resuelta	VERDE	02/01/2025	02/01/2025	Procede	No Aplica	Felicitación	Ordinario	NO	Buzón	SI	NO
VERACRUZ	VZSSA005980	HOSPITAL DE LA COMUNIDAD DE TEMPOAL			807686	11/01/2025 06:48	Resuelta	VERDE	02/01/2025	02/01/2025	Procede	No Aplica	Felicitación	Ordinario	NO	Buzón	SI	NO
VERACRUZ	VZSSA005980	HOSPITAL DE LA COMUNIDAD DE TEMPOAL			807687	11/01/2025 06:54	Resuelta	VERDE	02/01/2025	02/01/2025	Procede	No Aplica	Felicitación	Ordinario	NO	Buzón	SI	NO



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Reporte Ejecutivo



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN



Entidad Federativa :	VERACRUZ						
Unidad de Salud :	Todas la unidades						
Rango de fechas :	01/01/2025	al	28/01/2025				
Fecha de generación	28/01/2025, 06:27:30						
Nombre de quien genera el reporte:	Audon Mijangos Marcos						

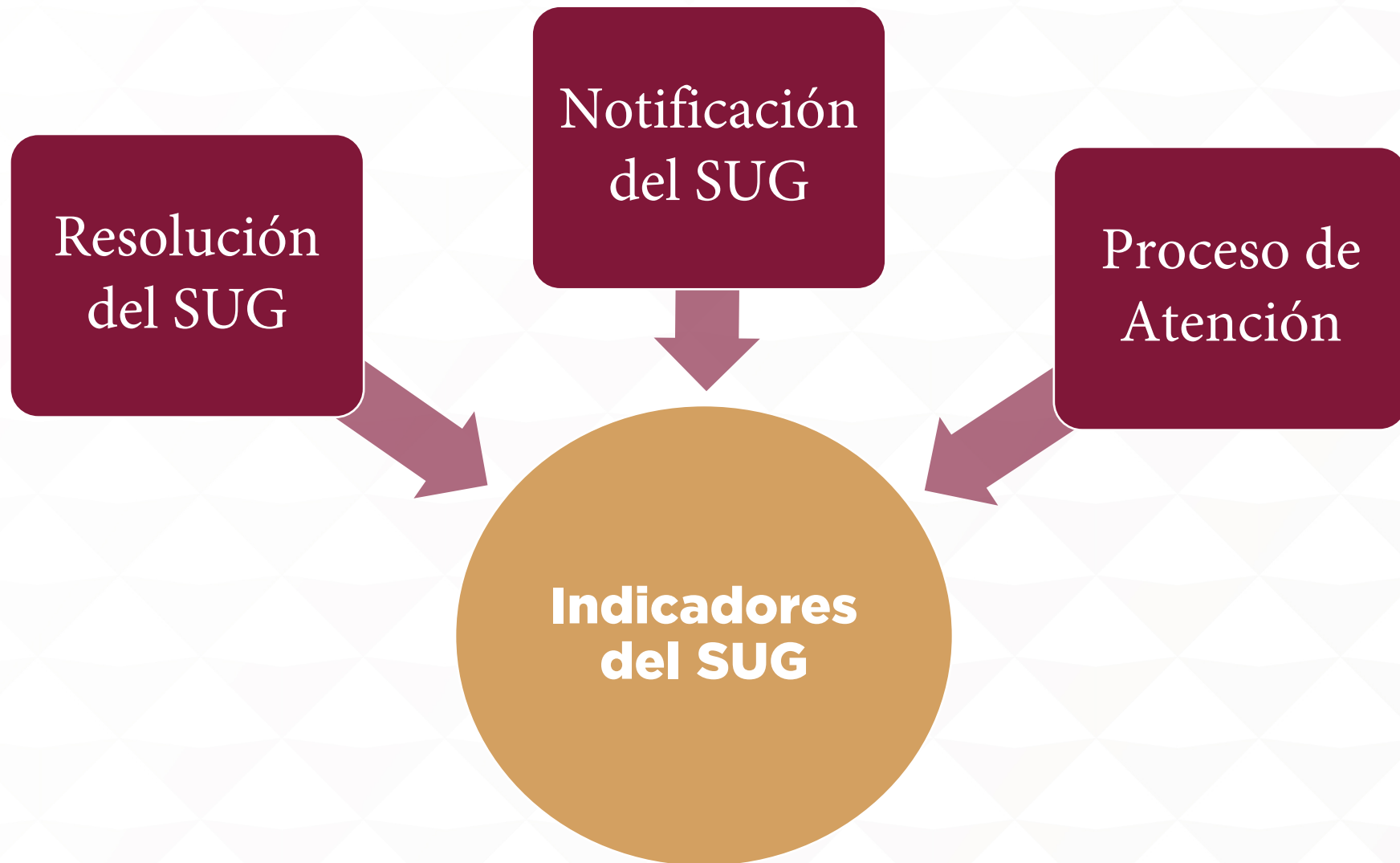
Reporte Ejecutivo							
ESTATUS	QUEJAS MENORES DE 90 DIAS	QUEJAS MAYORES DE 90 DIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SOLICITUDES DE GESTION	TOTAL	Porcentaje
Capturada	19	0	6	33	2	60	53.1 %
Resuelta	3	0	0	18	0	21	18.6 %
Notificada	1	0	5	26	0	32	28.3 %
Total	23	0	11	77	2	113	100.0 %
Porcentaje	20.4 %	0.0 %	9.7 %	68.1 %	1.8 %	100.0 %	



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ



Indicador de Resolución del SUG

Fórmula: Número de solicitudes de Atención resueltas / Número total de atenciones recibidas a través del Sistema Unificado de Gestión para la Atención y Orientación al usuario SUG) * 100

Ejemplo:

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

1

2

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



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Indicador de Notificación del SUG

Fórmula: Número de solicitudes de Atención notificadas al usuario / Número total de solicitudes de atención recibidas y resueltas a través del SUG) * 100.

Ejemplo:

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

1

2

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



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Indicador de Procesos de Atención

Fórmula: Número de quejas por la atención en salud recibidas en la unidad médica a través del USG / Número total de atenciones médicas otorgadas en el establecimiento de atención médica) * 100

Ejemplo:

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

Atención de Salud = $((75+114) / \text{[]}) * 100$ [??]

- 2 Es necesario que cada establecimiento capture el número de consultas realizada en el mes, con perfil capturista.



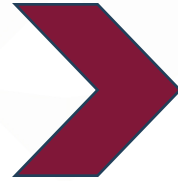
GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Indicador de Procesos de Atención

1.-



2.-

Indicador del número de consultas otorgadas en el mes inmediato anterior.

3.-

Privilegio disponible solo en el **perfil de capturista.**



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

¿Dónde se puede consultar?

Opción disponible **para todos los perfiles** dentro de la Plataforma SUG.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESV
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

SISTEMA SUG

Inicio Solicitud de Atención Generar Reportes Usuarios Documentos Ayuda

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

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

Reservados a la Comisión Nacional de Acceso a la Información Pública

MUEC

Comités

**Sistema Unificado de
Gestión**

**Guías de práctica
clínica**

**Infraestructura
Calidad**

**Aval
Ciudadano**

**Seguridad del
Paciente**

**Información para
Gestores (as) de Calidad**

**Modelo de Evaluación del
Expediente Clínico Integrado
y de Calidad (MECIC)**

**Sistema Nacional de
Indicadores de Calidad
(INDICAS II)**

**Encuesta de Satisfacción
Trato Adecuado y Digno
(ESTAD)**

Información para Enviar

Carteles

Autocapacitación

**Premio y
Reconocimientos
Nacionales a la Calidad
en Salud**

Capacitación

**Manual
de Gestores (as) y
Calendario de Entrega de
Información**



NORMATIVIDAD Y DOCUMENTOS

- LINEAMIENTO PARA EL USO DE LA HERRAMIENTA
- GUÍA RÁPIDA PARA EL USO DE LA «HERRAMIENTA EN LÍNEA DEL SUG»

INFORMACIÓN IMPORTANTE

- FORMATERÍA

CAPACITACIÓN SUG 2025

AVISOS DE PRIVACIDAD

AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL SUG

AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO SUG



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

e-mail: sugveracruz@gmail.com
<https://www.ssaver.gob.mx/ccs/>
Whatsapp: 55 6065 1913

Coordinación de Calidad en Salud.

Xalapeños Ilustres No. 3, Zona Centro, C.P. 91000, Xalapa, Veracruz

Tel. (228) 819-9622

Correo Electrónico: ccalidadveracruz2020@gmail.com



POR AMOR A
VERACRUZ



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

GRACIAS



POR AMOR A
VERACRUZ