



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 servi



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
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

Elemento s



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



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

SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Clasificación de Solicitudes de Atención

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



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 Unificado de Solicitud de Atención
(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)

Solicitud de Atención	
Queja <input type="checkbox"/> Felicitación <input type="checkbox"/> Sugerencia <input type="checkbox"/> Solicitud de Gestión <input type="checkbox"/>	
<p>En el siguiente espacio describa de forma clara y precisa su solicitud incluyendo datos importantes como fecha, personas involucradas, lugares y hechos.</p>	
Firma	
Aviso de Privacidad Sus datos personales serán protegidos en términos de lo dispuesto por la Ley en los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público emitidos por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 2018. <i>"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido su uso para fines distintos a los establecidos en el programa"</i>	



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

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 CLUES SESVER / CLUES IMSS-

Siendo las _____ horas, en las instalaciones del _____, con CLUES 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.

4. BITÁCORA DE SEGUIMIENTO (ANVERSO)



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

Bitácora de seguimiento de solicitudes de atención

Folio Fecha de solicitud / /
Fecha registro en plataforma SUG: / /
día / mes / año generado por la plataforma SUG: _____

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

Validación:	Procede		No procede	
Categoría:	Queja	Sugerencia	Felicitación	Solicitud de gestión
Priorización:	Urgente	Ordinaria	Emisión de Alerta	
Clasificación:	Atención al usuario	Capacidad instalada	Medicamentos	Gasto de bolsillo
Subclasificación:	Trato digno	Comunicación efectiva	Oportunidad en la atención	Surtimiento de insumos
	Seguridad	Equidad	Trabajo Social	Áreas administrativas
	Cobros injustificados	Tutela de derechos	Cobertura SPSS	Afiliación
Origen:	Buzón SUG	Modulo de Atención SUG	01 800	Otros medios

CLUES SESVER / CLUES IMSS-BIENESTAR

Clave CLUES del establecimiento

Nombre de la unidad de salud

Entidad federativa

Nombre completo de la persona responsable de la atención y resolución

Cargo o puesto

Departamento o área de adscripción

Fecha de asignación*

Nombre completo de la persona responsable del seguimiento

Cargo o puesto



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS

SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER

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)

Tablero SUC

Personal

Fecha de notificación: / /

día / mes / año



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

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

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 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

SESVER

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

SESVER
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: 25.1 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 Attn: 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. 91100,
Xalapa, Veracruz
Tel. 2288-19-96-22 Correo Electrónico:
ccalidadveracruz2020@gmail.com
Web: <https://www.ssaver.gob.mx/ccs/>



1/2



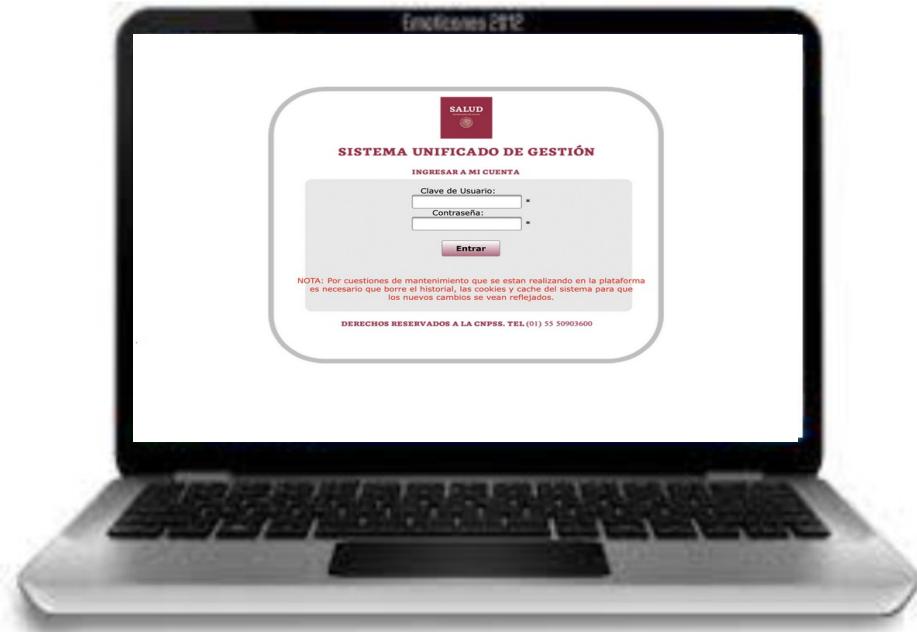
GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA
DE SALUD

SESVR
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

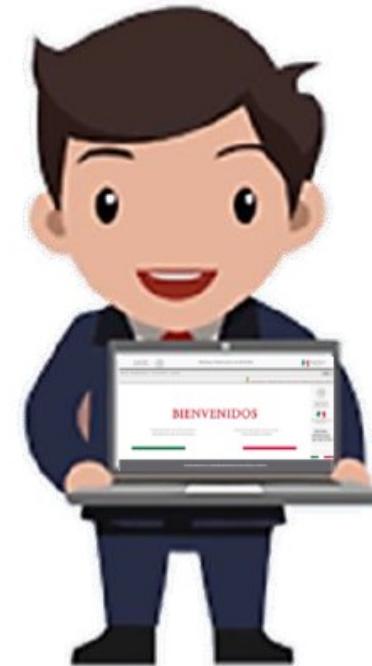
SS
SECRETARÍA DE
SALUD

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.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Privilegio de Usuarios

Perfiles 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			✓		✓	✓	✓	✓



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

[http://sistemas.cnpss.gob.mx:7777/
SUG/pages/unsecure/login.xhtml](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:
Clave 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



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Plataforma SUG

Pasos a seguir:

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

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.



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN

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

[Salir](#)



Bienvenido(a) : /

Perfil :

Entidad : VERACRUZ

SISTEMA
UNIFICADO
DE GESTIÓN

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

Captura de nuevas de Solicitudes de Atención

SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN

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

Solicitud de Atención

- Registrar Solicitud de Atención

Seguimiento de la Solicitud de Atención		
Fecha de la Solicitud: <input type="text"/>		
Validación		
<input checked="" type="radio"/> Procede la Solicitud <input type="radio"/> No <input type="checkbox"/> Seleccione el Notificante		
Categoría		
<input type="checkbox"/> Selecciona una opción		
Priorización		
<input type="checkbox"/> Generar una orden		<input type="checkbox"/> Envío alerta
Clasificación de la Solicitud de Atención		
<input type="checkbox"/> Atención al Usuario <input type="checkbox"/> Capacidad Instalada <input type="checkbox"/> Medicamentos <input type="checkbox"/> Gasto de Béltido		
Subclasificación de la Solicitud de Atención		
<input type="checkbox"/> Trabajo digno	<input type="checkbox"/> Concentración Mística	<input type="checkbox"/> Oportunidad en la Atención
<input type="checkbox"/> Equidad	<input type="checkbox"/> Trabajo Social	<input type="checkbox"/> Áreas administrativas
<input type="checkbox"/> Seguridad	<input type="checkbox"/> Cobros Identificados	<input type="checkbox"/> Afiliación
Cobertura del Sistema de Protección Social en Salud (Seguro Popular)		
Catálogo Universal de Servicios de Salud (CUSS)		
Fondo de Protección contra Gastos Colatéatrales		
Seguro Médico Siglo XXI		
Tarjeta de Derechos		
Derechos de los Afiliados al SPSS		
Medicamentos		
CAUSES:		
Cuadro Básico y Catálogo de Medicamentos		
Origen		
<input type="checkbox"/> Generar una orden		
Establecimiento de Salud		

CLÍNEA					
Tipo de Acreditaciones					
CAUSES	Cuidados Intensivos Hospitalarios (CIH)	Transplante Colector	Quemaduras y Corazones	Trasplantes Quirúrgicos Cardíacos	Trasplantes Quirúrgicos del Aparato Digestivo
Trasplante Quirúrgico de la Columna Vertebral	Hemato-Oncología Pediátrica	Transplante del Sistema Nervioso Central	Transplante de Médula ósea en adulto	Trasplante de Médula Ósea pediátrica	Cáncer Cervico-Uterino
Cáncer de mama	VTH-SIDA	Transplante de Córnea	Cáncer de Testículo	Enfermedades Endocrinológicas	Infarto Agudo al Miocardio
Hematología	Cáncer de Próstata	Transplante Renal Pediátrico	Hepatitis C	Cáncer de Óstano	Seguro Médico Siglo XXI
Personas responsables de la Atención y Reclutamiento					
Nombre completo:		Cargo o Puesto:			
Departamento o área de adscripción:		Fecha de nacimiento:			
Personas responsables del Seguimiento					
Nombre completo:		Cargo o Puesto:		<input type="checkbox"/> Seleccione una opción	
Investigación					
Características					
Número de Expediente Clínico: _____ Número de Póliza de Afiliación del Seguro Popular: _____					
Resolución					
Características					
Fecha de Resolución: _____					
Notificación					
Fecha de Notificación:		Teléfono SUG:		<input type="checkbox"/> Personal	<input type="checkbox"/> Externos
Acciones de Mejora					
Características					
Fecha de Acciones de Mejora: _____					
<input type="checkbox"/> Guardar <input type="checkbox"/> Eliminar					

Departamento o área de adscripción: _____ Fecha de nacimiento: _____		
Persona responsable del Seguimiento		
Nombre completo:		Cargo o Puesto: <input type="checkbox"/> Seleccione una opción
Investigación		
Características restantes		
Número de Expediente Clínico: _____ Número de Póliza de Afiliación del Seguro Popular: _____		
Resolución		
Características restantes		
Fecha de Resolución: _____		
Notificación		
Fecha de Notificación:		Teléfono SUG: <input type="checkbox"/> Personal: <input type="checkbox"/>
Acciones de Mejora		
Características restantes		
Fecha de Acciones de Mejora: _____		
<input type="checkbox"/> Guardar <input type="checkbox"/> Eliminar		

- 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

Registrar 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

Subclasiificación de la Solicitud de Atención

Trato digno Comunicación Efectiva Oportunidad en la Atención
 Equidad Trabajo Social Áreas administrativas
 Seguridad Cobros injustificados Afiliación 7

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

Catálogo Universal de Servicios de Salud (CAUSES): NO APLICA 8

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.

Privilegio disponible solo para usuarios CAPTURISTA y VALIDADOR.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS

SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER

SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Tutela de Derechos						
Derechos de los afiliados al SPSS:						
	10					
Medicamentos						
CAUSES:	NO APLICA					
Cuadro Básico y Catálogo de Medicamentos:	NO APLICA					
	11					
Origen						
Buzón						
	12					
Establecimiento de Salud						
Nombre:						
CLUES:						
	13					
Tipo de Acreditaciones						
CAUSES	Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN)	Implante Colear	Quemaduras y Corrosiones	Trastornos Quirúrgicos Cardiacos	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	VIH-SIDA	Trasplante de Córnea	Cáncer de Testículo	Enfermedades Lisisomales	Linfoma no Hodgkin adultos	Infarto Agudo al Miocardio
Hemofilia	Cáncer de Próstata	Trasplante Renal Pediátrico	Hepatitis C	Cáncer de Ovario	Cáncer de Colón y Recto	Seguro Médico Siglo XXI
Persona responsable de la Atención y Resolución:						
Nombre completo:				Cargo o Puesto:		
Departamento o área de adscripción:				Fecha de asignación:		
15						
Persona responsable del Seguimiento:						
Nombre completo:				Cargo o Puesto:	Seleccione una opción	
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)

Privilegio disponible solo para usuarios CAPTURISTA y VALIDADOR.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS

SECRETARÍA DE SALUD

SESVER

SERVICIOS DE SALUD DE VERACRUZ

Investigación

17

Caracteres restantes 4000

18 Número de Expediente Clínico: [REDACTED] 19 Número de Póliza de Afiliación del Seguro Popular: [REDACTED]

Resolución

20 Caracteres restantes 4000

21 Fecha de Resolución: [REDACTED]

Notificación

22 Fecha de Notificación: [REDACTED] Tablero SUG Personal

Acciones de Mejora

23 Caracteres restantes 4000

24 Fecha de Acciones de Mejora: [REDACTED]

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.



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 incluídas 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 Solicitud 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.

SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN

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)

The screenshot shows the 'SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN' (Unified Management System) interface. At the top left is the Mexican National Seal and the word 'SALUD' in large red letters, with 'SECRETARÍA DE SALUD' below it. The top right has a 'Bienvenido(a)' message, a 'Perfil' button, and a 'Salir' button. The main area has four numbered steps: 1. 'Entidad Federativa:' dropdown with a placeholder 'Seleccione la entidad'. 2. 'Unidad de Salud:' dropdown with a placeholder 'Seleccione la unidad médica'. 3. 'Fecha Inicial:' and 'Fecha Final:' date pickers both set to 'May 2023'. 4. A blue 'Buscar' (Search) button. To the right of the search area is a grey sidebar with the text 'TU OPINIÓN CUENTA'. The bottom of the page features the Veracruz state seal, the text 'GOBIERNO DEL ESTADO DE VERACRUZ 2024 - 2030', the 'SS SECRETARÍA DE SALUD' logo, and the 'SESVER SERVICIOS DE SALUD DE VERACRUZ' logo.

Pasos a seguir:

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

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 : V Entidad :

Entidad Federativa : Unidad de Salud :

Seleccione la entidad ▾ Seccione la unidad médica ▾

Fecha Inicial : Fecha Final :

dd-mm-aaaa dd-mm-aaaa

Folio de Solicitud : Busqueda por folio

XXXXXXXXXXXXXX Buscar

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

SESVER
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							
No.	Entidad Federativa	No.Folio	Estatus	Días transcurridos	Editar	Es procedente	Motivo
1	MEXICO	132681	Capturada	12		<input type="checkbox"/>	
2	MEXICO	132646	Capturada	120		<input type="checkbox"/>	
3	MEXICO	132645	Capturada	92		<input checked="" type="checkbox"/>	Sí
4	MEXICO	132641	Capturada	0		<input checked="" type="checkbox"/>	Sí
5	MEXICO	132640	Capturada	132		<input type="checkbox"/>	

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



LISTA DE SOLICITUDES DE ATENCIÓN CAPTURADAS EN EL SISTEMA								
No.	Entidad Federativa	No. Folio	Estatus	Días transcurridos	Editar	Es procedente	Motivo	
1	MEXICO	132681	Capturada	12			Sí	
2	MEXICO	132646	Capturada	120			Sí	
3	MEXICO	132645	Capturada	92			Sí	
4	MEXICO	132641	Capturada	0			Sí	
5	MEXICO	132640	Capturada	132			Sí	

Privilegio
disponible solo
para Usuario
Validador



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

© Derechos Reservados a la Comisión Nacional de Protección Social en Salud 2015. Versión

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	
Siguimiento de la Solicitud de Atención Fecha de la Solicitud: 17/01/2017 Validación: <input checked="" type="checkbox"/> Procede <input type="checkbox"/> No Procede	
Persona responsable de la Atención y Resolución: Nombre completo: Dr. Luis Alejandro García Vázquez Cargo o Puesto: Jefe de Urgencias Departamento o área de adscripción: Urgencias Fecha de asignación: 21/01/2017	
Persona responsable del Seguimiento: Nombre completo: Mtra. Mireya Esteban Benítez Cargo o Puesto: Gestor de Calidad	
Investigación: <p>Se adjunta guía en el hospitalario donde no pueden atender las emergencias dentro las 20 horas legales con ni más y sin 4-11-00 PM y no guía, hasta ahora y muchas personas no las guardan y se fusion por estar segurando desde las 18:00 hrs. hasta de atención tiene un máximo de 60 minutos no adjunta guía de su urgencia no tienen tanto tiempo y no tienen los elementos y materiales para atender, d no tienen lo suficiente y son muchas horas de esta negligencia un solo médico atiende y con buenas malas la clínica que no tienen la capacidad para atender. Martha Parada Cruz.</p> <p style="text-align: right;">100 Caracteres restantes</p>	
Número de Expediente Clínico: <input type="text"/> Número de Póliza de Afiliación del Seguro Popular: <input type="text"/>	
Resolución: <p>Se adjunta la guía para su seguimiento al jefe de servicios de urgencias para considerar su desarrollo y establecer mejoras y la donación con la oportunidad en la atención de urgencias</p> <p style="text-align: right;">100 Caracteres restantes</p>	
Fecha de Resolución: <input type="text"/>	
Notificación: Fecha de Notificación: <input type="text"/> Tablero SUG: <input type="checkbox"/> Personal: <input type="checkbox"/>	
Asombro de Mejora: <p style="text-align: right;">100 Caracteres restantes</p>	
Fecha de Asombro de Mejora: <input type="text"/>	
Registro en el Sistema: Fecha: 21/01/2017 Folio: 182005 Estado: <input type="checkbox"/>	



**GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030**

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Seguimiento de Solicitud

Privilegio
disponible solo
para Usuario
Validador

Fecha de Acciones de Mejora:			
Registro en el Sistema			
Fecha:	09/12/2016	Folio:	158474 Estatus:

A dropdown menu is open next to the 'Estatus:' field, showing the following options:

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

- Al “Actualizar” el “**Estatus**” de nuestra solicitud tenemos las siguientes opciones:
- **Pendiente** de resolución.
(menos de 90 días)
 - **Pendiente** de resolución.
(más de 90 días)
 - **Resuelta**
-
- 1) Capturada
 - 2) Investigación
 - 3) Resuelta
 - 4) Notificada
 - 5) Acciones de Mejora

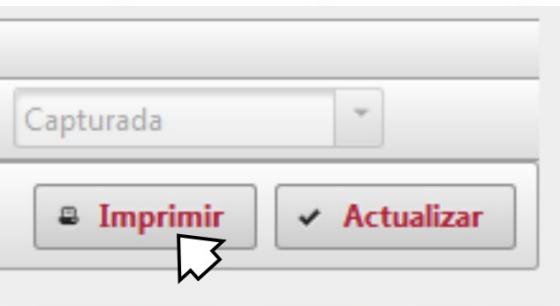


GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Impresión de Solicitud de Atención



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

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 CAMBIARLA MI MERA ROSA FIGUEROA MENCIONA QUE NO ES SU TRABAJO Y A EL CAMBIO DE PAÑAL DE MI PACIENTE , CUANDO ELLA SE ALLETAS Y PLATICANDO , ME DIJOQUE LLA ESTABA LASTIMADA MANTAR COSAS PESADAS .EL COMPORTAMIENTO DE LA
--

Resolución

ATO PARA RESOLUCION

Acciones de Mejora

022

PDF



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

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ



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

[Salir](#)

Bienvenido(a) :

: Perfil : U

: Entidad : VERACRUZ

Reporte Simplificado

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Plataforma del Sistema Unificado de Gestión
Generación Reporte

Unidad: Todos

Fecha de Inicio:

Fecha de Término:

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

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.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Reporte Simplificado



SALUD SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN



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	Categoría	Priorización
VERACRUZ	VZSSA00853	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	VZSSA00976	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 CANCEROLÓGIA 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



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS

SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER

SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Reporte Detallado



Reporte Detallado																	
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		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		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		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		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		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		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						

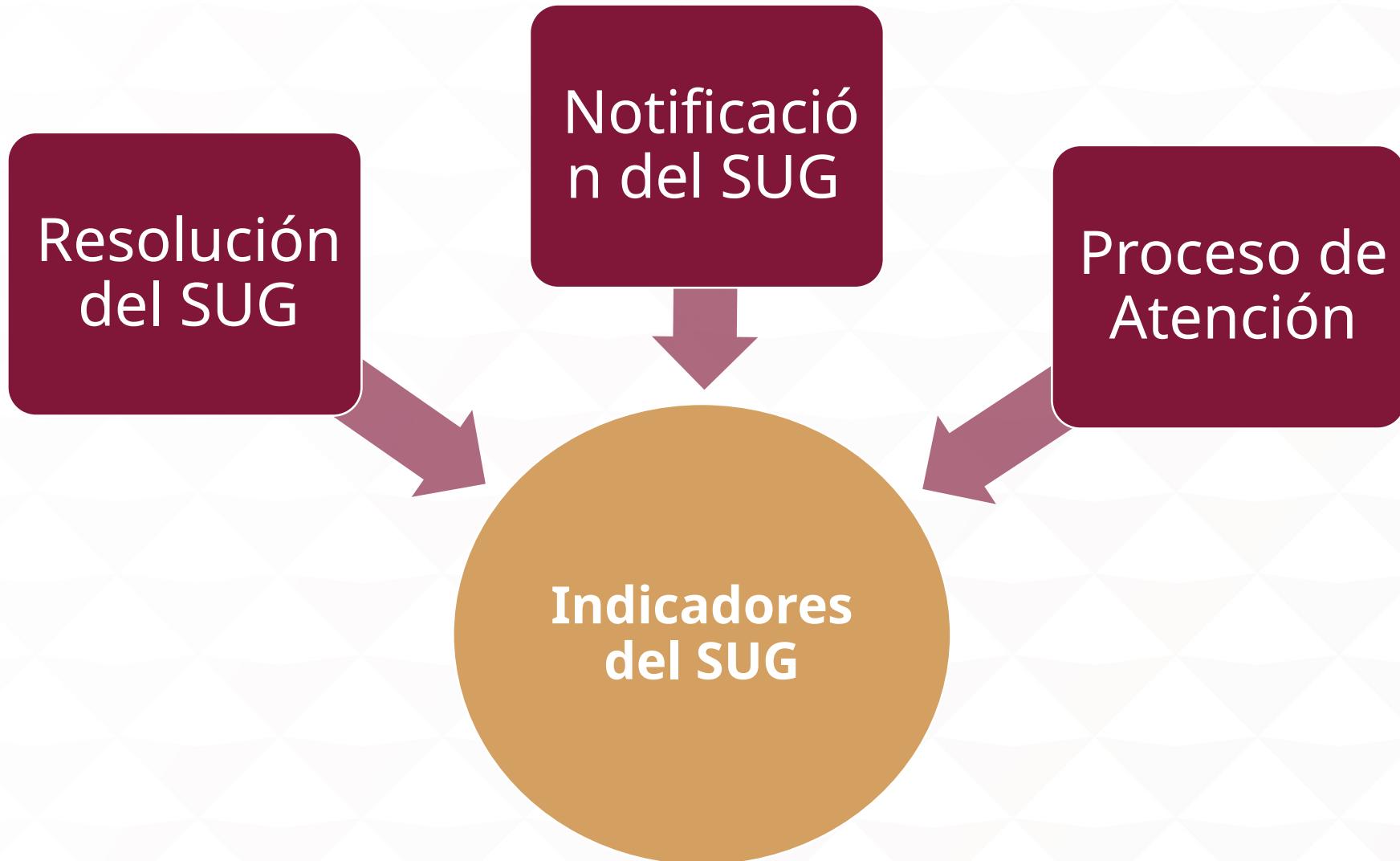
Reporte Ejecutivo							
ESTATUS	QUEJAS MENORES DE 90 DIAS	QUEJAS MAYORES DE 90 DIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SOLICITUDES DE GESTION	TOTAL	Porcentaje
Capturada	19	0	6	33	2	60	53.1 %
Resuelta	3	0	0	18	0	21	18.6 %
Notificada	1	0	5	26	0	32	28.3 %
Total	23	0	11	77	2	113	100.0 %
Porcentaje	20.4 %	0.0 %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



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 = $((75+114)/\underline{\hspace{2cm}})*100$??

1 2

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



Indicador de Procesos de Atención

1.

-

BIENVENIDOS

2.

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

Registro de Atenciones

Unidad de Salud: Número de consultas : Periodo :

Selecciona la Unidad Regresar Guardar

3.

-

Periodo :

Selecciona el periodo

Enero

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?



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ



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

SISTEMA

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

**RNO DE
MÉXICO**

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

sistemas.cnpss.gob.mx:7777/SUG/pages/secure/index.xhtml#

Reservados a la Comisión Na

MUEC

Sistema Unificado de
Gestión

Guías de práctica
clínica

Aval
Ciudadano

Seguridad del
Paciente

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

Sistema Nacional de
Indicadores de Calidad
(INDICAS II)

Información para Enviar

Carteles

Premio y
Reconocimientos
Nacionales a la Calidad
en Salud

Capacitación

Comités

Infraestructura
Calidad

Información para
Gestores (as) de Calidad

Encuesta de Satisfacción
Trato Adecuado y Digno
(ESTAD)

Autocapacitación

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

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