



Gobierno de
México



IMSS BIENESTAR
SERVICIOS PÚBLICOS DE SALUD

Alcance de Actividades Institucional de la Plataforma del Sistema Unificado de Gestión II (SUG II)



Alcance de Actividades Institucional de la Plataforma del Sistema Unificado de Gestión II (SUG II)

1.1 **Propósito:** Establecer actividades para el despliegue del SUG II en Establecimientos de Salud (ES) del IMSS-BIENESTAR.

1.2 Alcance:

- 1.2.1 Alcance Interno: Responsables Institucionales Estatales de Calidad, División de Calidad y certificación de la Unidad de Atención a la Salud (UAS), Coordinación de Acción Comunitaria /Gestión Territorial en Salud.
- 1.2.2 Alcance Externo: Establecimientos de Salud (ES) del IMSS-BIENESTAR de Primero, Segundo, Tercer Nivel de Atención y Hospitales Regionales de Alta Especialidad (HRAE'S).

1.3 Aspectos a Considerar:

- 1.3.1 El Sistema Unificado de Gestión II (SUG II) facilita la captura, la investigación, la resolución, la notificación y las acciones de mejora de las Expresiones Ciudadanas (queja, sugerencia, felicitación o solicitud de gestión) presentadas por los Usuarios de los Servicios de Salud, incluyendo los ES de IMSS-BIENESTAR.
- 1.3.2 La Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES) es la Institución rectora en este Sistema, por tanto, es responsable de la administración de la plataforma y de su contenido.
- 1.3.3 El SUG II es un sistema actualizado, seguro y de alto desempeño, así como establece canales de comunicación de manera eficaz y eficiente entre los prestadores de los Servicios de Salud y la ciudadanía.
- 1.3.4 El SUG II permite el seguimiento al proceso de gestión de las Expresiones Ciudadanas, y facilita la implementación de planes de mejora, estrategias preventivas y correctivas.
Director y/o Responsable del ES
- 1.3.5 El Director y/o Responsable del ES, deberá contribuir en el ejercicio de sus funciones y atribuciones en la designación del personal y materiales para dar el apoyo al Equipo SUG II (trabajo social, enfermería, personal administrativo, etc.)
- 1.3.6 La recolección de Expresiones Ciudadanas se llevará a cabo mediante un buzón. En los casos donde ya se cuente con uno instalado, se utilizará el existente y se actualizará en imagen conforme los lineamientos vigentes por IMSS-BIENESTAR y DGCES; en los que no, deberá instalarse conforme a dichos lineamientos.
- 1.3.7 El buzón deberá permanecer cerrado en todo momento con candado de llave, y ubicarse en el área de mayor circulación posible. Su colocación deberá evitar que sea visible para los prestadores de servicios, con el fin de proteger al usuario que exterioriza su inconformidad y prevenir posibles represalias en su contra.
- 1.3.8 La llave del Buzón SUG II / Expresiones Ciudadanas deberá quedar bajo el resguardo del Aval Ciudadano y este proporcionará una copia a la persona que preside el Comité de Salud para el Bienestar (CoSaBi) del Establecimiento y una copia al Titular o Responsable del Establecimiento
- 1.3.9 El SUG II cuenta con tres perfiles principales: Capturista los cuales pueden registrar y Expresiones Ciudadanas de los ES asignados, Validador que puede editar las Expresiones



Ciudadanas de los ES asignados; y el de Consulta que puede visualizar las Expresiones Ciudadanas y generar reportes por ES asignado de su Entidad Federativa.

- 1.3.10 El registro y tratamiento de la información en la Plataforma SUG II se sujetará estrictamente a los principios de licitud, finalidad, lealtad, consentimiento, calidad, proporcionalidad, información y responsabilidad previstos en la Ley General Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Los datos personales sensibles, identificativos o de contacto que consten en los formatos físicos, de expresiones ciudadanas, bajo ninguna circunstancia serán digitalizados en la plataforma, garantizando el derecho humano a la privacidad del usuario y la confidencialidad de la investigación, evitando cualquier acto de molestia o represalia.
- 1.3.11 La Coordinación Estatal es responsable de identificar la totalidad de los ES y sus Niveles de Atención.
- 1.3.12 Se considera un ES de Primer Nivel de Atención con dificultades en el acceso por situación geográfica, aquellas que se encuentren a más de 30km de distancia, con restricciones en el transporte o vías de comunicación.
- 1.3.13 Tanto la persona responsable de calidad, como el personal sanitario del establecimiento o el Aval Ciudadano deberá brindar apoyo a la población vulnerable, cuando se solicite para la transcripción del contenido de la opinión que el usuario expresa.

Capacitación para los Establecimientos de Salud, Unidades de Primer, Segundo, Tercer, HRAE'S y Coordinaciones Estatales.

No.	Actividad	Responsable
1	Conducir la capacitación dirigida al personal de nuevo ingreso o por cambio de funciones, que ejerce la función de Responsable Institucional de Calidad (RIC) encargado de la operación, atención y gestión del Sistema Único de Gestión (SUG II) / Expresiones Ciudadanas de IMSS-BIENESTAR	Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCEs)
2	Conducir la capacitación dirigida al personal de nuevo ingreso o por cambio de funciones, que ejerce la función de responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC) encargado de la operación, atención y gestión del SUG II / Expresiones Ciudadanas (Institucional)	División de Calidad y Certificación de la Unidad de Atención a la Salud (UAS)
3	Conducir la capacitación dirigida al personal de nuevo ingreso o por cambio de funciones, que ejerce la función de Aval Ciudadano encargado de la operación atención y seguimiento del SUG II / Expresiones Ciudadanas (Institucional)	Jefatura del Departamento o Jefatura de Oficina de Acción Comunitaria /GTS (seguimiento de los reportes y al resultado de las acciones de mejora) Persona Titular de la Coordinación del HRAE.
4	Conducir la capacitación dirigida al personal de nuevo ingreso y adscrito encargado de la operación, atención y gestión SUG II / Expresiones Ciudadanas en las Coordinaciones Estatales y los HRAE'S	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC) Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC) del HRAE



5	Conducir la capacitación dirigida al personal de nuevo ingreso que ejerce la función de Aval Ciudadano encargado de la operación, atención y gestión SUG II / Expresiones Ciudadanas en las Coordinaciones Estatales y los HRAE'S	Jefatura del Departamento o Jefatura de Oficina de Acción Comunitaria/GTS (seguimiento de los reportes y al resultado de las acciones de mejora) Persona Titular de la Coordinación del HRAE.
6	Conducir la capacitación dirigida al personal de nuevo ingreso o por cambio de funciones, encargado de la operación, atención y gestión del Sistema Único de Gestión (SUG II) / Expresiones Ciudadanas en ES de Segundo y Tercer Nivel	Persona Responsable de Calidad en el ES Persona Titular o Responsable del ES.
7	Conducir la capacitación dirigida al personal de nuevo ingreso o por cambio de función de Aval Ciudadano, encargado de la operación, atención y gestión del Sistema Único de Gestión (SUG II) / Expresiones Ciudadanas en ES de Segundo y Tercer Nivel	Jefatura del Departamento o Jefatura de Oficina de Acción Comunitaria/GTS (seguimiento de los reportes y al resultado de las acciones de mejora)
8	Conducir la capacitación dirigida al personal de nuevo ingreso o por cambio de funciones, encargado de la operación, atención y gestión del Sistema Único de Gestión (SUG II) / Expresiones Ciudadanas a los Responsables de Calidad de ES de Primer Nivel y equipos regionales	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC)
9	Conducir la capacitación dirigida al personal de nuevo ingreso o por cambio de función de Aval Ciudadano, encargado de la operación, atención y gestión del Sistema Único de Gestión (SUG II) / Expresiones Ciudadanas a los Responsables de Calidad de ES de Primer Nivel y equipos regionales	Jefatura del Departamento o Jefatura de Oficina de Acción Comunitaria/GTS (seguimiento de los reportes y al resultado de las acciones de mejora)
10	Conducir la capacitación dirigida al personal de nuevo ingreso o por cambio de funciones, encargado de la operación, atención y gestión del Sistema Único de Gestión (SUG II) / Expresiones Ciudadanas a los Titulares de ES menores de 5 núcleos de Primer Nivel, sin persona responsable de calidad	Supervisor Regional de Educación o Supervisor regional de Atención Médica
11	Conducir la capacitación dirigida al personal de nuevo ingreso o por cambio de función de Aval Ciudadano, encargado de la operación, atención y gestión del Sistema Único de Gestión (SUG II) / Expresiones Ciudadanas a los Titulares de ES menores de 5 núcleos de Primer Nivel, sin persona responsable de calidad	Jefatura del Departamento o Jefatura de Oficina de Acción Comunitaria/GTS (seguimiento de los reportes y al resultado de las acciones de mejora)
12	Supervisar y apoyar la capacitación dirigida al personal de nuevo ingreso o por cambios de funciones encargado de la operación, atención y gestión SUG II / Expresiones Ciudadanas	RIEC División de Calidad y Certificación de la Unidad de Atención a la Salud (UAS) División de Gestión Comunitaria de la Coordinación de Acción Comunitaria/GTS



Despliegue para Hospitales Regionales de Alta Especialidad (HRAE'S)

No.	Actividad	Responsable
1	Inicio Generar accesos a la plataforma del SUG II mediante la creación de usuarios y contraseñas para perfiles de nivel Institucional (Responsables Institucionales de Calidad) Única ocasión o al cambio del RIC	Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES)
2	Generar accesos a la plataforma del SUG II mediante la creación de usuarios y contraseñas para perfiles de nivel de los Responsables Institucionales Estatales de Calidad (RIEC) de los HRAE. Única ocasión o al cambio de RIEC	Responsable Institucional de Calidad (RIC) de IMSS-BIENESTAR mediante la División de Calidad y Certificación de la Unidad de Atención a la Salud
3	Generar accesos a la plataforma del SUG II mediante la creación de usuarios y contraseñas para perfiles de nivel local (Validador y capturista) Fin	Responsable Institucional de Calidad (RIC) de IMSS-BIENESTAR mediante la División de Calidad y Certificación de la Unidad de Atención a la Salud

Despliegue para Establecimientos de Salud de Segundo y Tercer Nivel de Atención

No.	Actividad	Responsable
1	Generar accesos a la plataforma del SUG II mediante la creación de usuarios y contraseñas para perfiles de nivel Institucional (Responsables Institucionales de Calidad). Única ocasión o al cambio del RIC	Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES)
2	Generar accesos a la plataforma del SUG II mediante la creación de usuarios y contraseñas para perfiles de nivel de la Coordinación Estatal (Responsables Institucionales Estatales de Calidad) Única ocasión o al cambio de RIEC	Responsable Institucional de Calidad (RIC) de IMSS-BIENESTAR mediante la División de Calidad y Certificación de la Unidad de Atención a la Salud
3	Solicitar a los Establecimientos de Segundo y Tercer Nivel, los perfiles y nombres de las personas responsables de la captura y validación de <u>Expresiones Ciudadanas</u>	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC)
4	Generar accesos a la plataforma del SUG II mediante la creación de usuarios y contraseñas para perfiles de nivel local (Validador y capturista)	RIEC
5	Generar una base de datos de los accesos a nivel local de los ES de Segundo y Tercer Nivel para modificaciones validadas por el RIC (Altas o bajas o cambios en perfiles)	RIEC



6	Enviar los accesos de la plataforma SUG II a los establecimientos de Segundo y Tercer Nivel, así como la actualización de datos personales de los accesos y el restablecimiento de la contraseña, cuando aplique	RIEC
---	--	------

Despliegue para Establecimientos de Salud de Primer Nivel de Atención que cuentan con Persona Responsable de los Procesos de Calidad en el Establecimiento de Salud.

No.	Actividad	Responsable
1	Generar accesos a la plataforma del SUG II mediante la creación de usuarios y contraseñas para perfiles de nivel Institucional (Responsables Institucionales de Calidad). Única ocasión o al cambio del RIC	Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES)
2	Generar accesos a la plataforma del SUG II mediante la creación de usuarios y contraseñas para perfiles de nivel de la Coordinación Estatal (Responsables Institucionales Estatales de Calidad) Única ocasión o al cambio de RIEC	Responsable Institucional de Calidad (RIC) de IMSS-BIENESTAR mediante la División de Calidad y Certificación de la Unidad de Atención a la Salud
3	Solicitar a los Establecimientos de Primer Nivel, los perfiles y nombres de las personas responsables de la captura y validación de Expresiones Ciudadanas	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC)
4	Generar accesos a la plataforma del SUG II mediante la creación de usuarios y contraseñas para perfiles de nivel local (validador y capturista)	RIEC
5	Generar una base de datos de los accesos a nivel local de los ES de Primer Nivel para modificaciones validadas por el RIC (altas o bajas o cambios en perfiles)	RIEC
6	Enviar los accesos de la plataforma SUG II a los ES de primer nivel, así como la actualización de datos personales de los accesos y el restablecimiento de la contraseña, cuando aplique	RIEC

Despliegue para Establecimientos de Salud de Primer Nivel de Atención que no cuenten con Persona Responsable de los Procesos de Calidad en el Establecimiento de Salud con Equipo Regional de Conducción Médica.

No.	Actividad	Responsable
1	Generar accesos a la plataforma del SUG II mediante la creación de usuarios y contraseñas para perfiles de nivel Institucional (Responsables Institucionales de Calidad). Única ocasión o al cambio del RIC	Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES)



2	Generar accesos a la plataforma del SUG II mediante la creación de usuarios y contraseñas para perfiles de nivel de la Coordinación Estatal (Responsables Institucionales Estatales de Calidad) Única ocasión o al cambio de RIEC	Responsable Institucional de Calidad (RIC) de IMSS-BIENESTAR mediante la División de Calidad y Certificación de la Unidad de Atención a la Salud
3	Solicitar a las Jefaturas de Departamento de Supervisión y Desarrollo en Salud y Departamento de Gestión Territorial de las Coordinaciones Estatales, los perfiles y nombres del Supervisor Regional de Educación o Supervisor regional de Atención Médica (Perfil de Capturador) y del Supervisor de Acción Comunitaria/Gestión Territorial en Salud (Perfil de Validador)	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC)
4	Generar accesos a la plataforma del SUG II mediante la creación de usuarios y contraseñas para perfiles de nivel regional (validador y capturista)	RIEC
5	Asignar los ES por regiones a cada usuario validador y capturista	RIEC Departamento de Supervisión y Desarrollo en Salud (Perfiles de capturistas) División de Gestión Comunitaria de la Coordinación de Acción Comunitaria / /GTS Perfiles de validador)
6	Generar una base de datos de los accesos a nivel local de los ES de Primer Nivel para modificaciones validadas por el RIC (altas o bajas o cambios en perfiles)	RIEC
7	Enviar los accesos de la plataforma SUG II a los Supervisores regionales de Educación, atención médica y Supervisor de Acción Comunitaria/Gestión Territorial, así como la actualización de datos personales de los accesos y el restablecimiento de la contraseña, cuando aplique	RIEC

Despliegue para Establecimientos de Salud de Primer Nivel de Atención menores a 5 núcleos que no cuenten con Persona Responsable de los Procesos de Calidad en el Establecimiento de Salud, con dificultades en el acceso por situación geográfica, restricciones en el transporte o vías de comunicación.

No.	Actividad	Responsable
1	Generar accesos a la plataforma del SUG II mediante la creación de usuarios y contraseñas para perfiles de nivel Institucional (Responsables Institucionales de Calidad). Única ocasión o al cambio del RIC	Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCEs)



2	Generar accesos a la plataforma del SUG II mediante la creación de usuarios y contraseñas para perfiles de nivel de la Coordinación Estatal (Responsables Institucionales Estatales de Calidad) Única ocasión o al cambio de RIEC	Responsable Institucional de Calidad (RIC) de IMSS-BIENESTAR mediante la División de Calidad y Certificación de la Unidad de Atención a la Salud
3	Solicitar a las Jefaturas de Departamento de Supervisión y Desarrollo en Salud y Departamento de Gestión Territorial de las Coordinaciones Estatales, los perfiles y nombres de la Persona Titular o Responsable del ES (Capturista) y del Promotor de Acción Comunitaria de Nivel Zonal (Validador)	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC)
4	Generar accesos a la plataforma del SUG II mediante la creación de usuarios y contraseñas para perfiles de nivel local (validador y capturista)	RIEC
5	Generar una base de datos de los accesos a nivel local de los ES de Primer Nivel para modificaciones validadas por el RIC (altas o bajas o cambios en perfiles)	RIEC
6	Enviar los accesos de la plataforma SUG II a la Persona Titular o Responsable del ES y promotor de Acción Comunitaria de nivel Zonal, así como la actualización de datos personales de los accesos y el restablecimiento de la contraseña, cuando aplique	RIEC

Implementación para Hospitales Regionales de Alta Especialidad (HRAE'S)

No.	Actividad	Responsable
1	Inicio Instalar los Buzones de Expresiones Ciudadanas (SUG II)	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC) del HRAE Persona Titular de la Coordinación del HRAE Jefe de Oficina de Acción Comunitaria/GTS (Proporciona señalética actualizada)
2	Elaborar el Calendario de apertura del Buzón de Expresiones Ciudadanas (SUG II)	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC) del HRAE Persona Titular de la Coordinación del HRAE



3	Validar el Calendario de apertura del <i>Buzón de Expresiones Ciudadanas (SUG II)</i>	Jefe de Oficina de Acción Comunitaria/GTS
4	Aperturar el <i>Buzón de Expresiones Ciudadanas (SUG II)</i> , cada 15 días como mínimo frente al grupo de apertura	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC) del HRAE Persona Titular de la Coordinación del HRAE Aval ciudadano y/o presidente/a del CoSaBi Jefe de Oficina de Acción Comunitaria/GTS (De acuerdo disponibilidad)
5	Extraer Papeletas de Expresiones Ciudadanas del <i>Buzón de Expresiones Ciudadanas (SUG II)</i> y lectura frente al grupo de apertura	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC) del HRAE Persona Titular de la Coordinación del HRAE Aval Ciudadano
6	Validar Papeletas de Expresiones Ciudadanas del <i>Buzón de Expresiones Ciudadanas (SUG II)</i>	Aval ciudadano y/o Jefe de Oficina de Acción Comunitaria/GTS (Validación)
7	Registrar el número de papeletas contenidas en <i>Buzón de Expresiones Ciudadanas (SUG II)</i> , y describir la numeraria de Sugerencias, Felicitaciones, Quejas y Solicitudes de Gestión en el Formato de Acta de Apertura de Buzón y Bitácora de Registro de Expresiones, para la clasificación y firma	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC) del HRAE Persona Titular de la Coordinación del HRAE
8	Validar el número de papeletas contenidas en <i>Buzón de Expresiones Ciudadanas (SUG II)</i> , y describir la numeraria de Sugerencias, Felicitaciones, Quejas y Solicitudes de Gestión en el Formato de Acta de Apertura de Buzón y Bitácora de Registro de Expresiones	Aval ciudadano y/o Jefe de Oficina de Acción Comunitaria/GTS (validación)
9	Registrar el número de papeletas contenidas en <i>Buzón de Expresiones Ciudadanas (Sistema Unificado de Gestión)</i> , y describir la numeraria de Sugerencias, Felicitaciones, Quejas y Solicitudes de Gestión en el Formato de Acta de Apertura de Buzón y Bitácora de Registro de Expresiones, para la clasificación y firma	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC) del HRAE Persona Titular de la Coordinación del HRAE
10	Capturar en la Plataforma del SUG II las Expresiones Ciudadanas (Sugerencias, Felicitaciones, Quejas y Solicitudes de Gestión) obtenidas en la Apertura de Buzón	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC) del HRAE Persona Titular de la Coordinación del HRAE
11	Turnar la Expresión Ciudadana a las áreas de responsabilidad en el Establecimiento	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC) DEL HRAE Persona Titular de la Coordinación del HRAE
12	Realizar proceso de atención a las Expresiones ciudadanas (investigación y resolución)	Áreas involucradas en la Expresión Ciudadana



13	Realizar seguimiento a las solicitudes registradas en la Bitácora de Registro	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC) DEL HRAE Persona Titular de la Coordinación del HRAE
14	Validar y dar cierre operativo a las Expresiones ciudadanas en conjunto con las áreas de interés en la plataforma del SUG II	Aval ciudadano y/o Jefe de Oficina de Acción Comunitaria/GTS (Validación)
15	Conducir las Acciones de Mejora que se integren en el Plan de Mejora Continua del CICASEP en el Establecimiento	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC) del HRAE Persona Titular de la Coordinación del HRAE Áreas involucradas en la Expresión Ciudadana
16	Notificar e informar a las personas usuarias de los servicios de salud acerca de la resolución de las Expresiones Ciudadanas según el medio de contacto o mediante el Tablero de Participación Social, describiendo las acciones que se llevaron a cabo para su atención	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC) del HRAE Persona Titular de la Coordinación del HRAE Aval ciudadano y/o Jefe de Oficina de Acción Comunitaria/GTS (Validación)
17	Difundir a los usuarios del ES, los resultados de las acciones preventivas y correctivas con base en las Solicitudes de Atención de los Usuarios	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC) del HRAE Persona Titular de la Coordinación del HRAE

Implementación para Establecimientos de Salud de Segundo y Tercer Nivel de Atención

No.	Actividad	Responsable
1	Inicio Instalar los Buzones de Expresiones Ciudadanas (SUG II)	Persona Responsable de Calidad en el ES Persona Titular o Responsable del ES. Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (Proporciona señalética actualizada)
2	Elaborar el Calendario de apertura del Buzón de Expresiones Ciudadanas (SUG II)	Persona Responsable de Calidad en el ES Persona Titular o Responsable del ES
3	Validar el Calendario de apertura del Buzón de Expresiones Ciudadanas (SUG II)	Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS
4	Aperturar el Buzón de Expresiones Ciudadanas (SUG II), cada 15 días como mínimo frente al grupo de apertura	Persona Responsable de Calidad en el ES Persona Titular o Responsable del ES. Aval Ciudadano Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (De acuerdo disponibilidad)



5	Extraer Papeletas de Expresiones Ciudadanas del <i>Buzón de Expresiones Ciudadanas (SUG II)</i> y lectura frente al grupo de apertura	Persona Responsable de Calidad en el ES Persona Titular o Responsable del ES
6	Validar Papeletas de Expresiones Ciudadanas del <i>Buzón de Expresiones Ciudadanas (SUG II)</i>	Aval Ciudadano y/o Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (Validación)
7	Registrar el número de papeletas contenidas en <i>Buzón de Expresiones Ciudadanas (SUG II)</i> , y describir la numeraria de Sugerencias, Felicitaciones, Quejas y Solicitudes de Gestión en el Formato de Acta de Apertura de Buzón y Bitácora de Registro de Expresiones, para la clasificación y firma	Persona Responsable de Calidad en el ES Persona Titular o Responsable del ES
8	Validar el número de papeletas contenidas en <i>Buzón de Expresiones Ciudadanas (SUG II)</i> , y describir la numeraria de Sugerencias, Felicitaciones, Quejas y Solicitudes de Gestión en el Formato de Acta de Apertura de Buzón y Bitácora de Registro de Expresiones	Aval Ciudadano y/o Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (Validación)
9	Registrar el número de papeletas contenidas en <i>Buzón de Expresiones Ciudadanas (Sistema Unificado de Gestión)</i> , y describir la numeraria de Sugerencias, Felicitaciones, Quejas y Solicitudes de Gestión en el Formato de Acta de Apertura de Buzón y Bitácora de Registro de Expresiones, para la clasificación y firma	Persona Responsable de Calidad en el ES Persona Titular o Responsable del ES
10	Capturar en la Plataforma del SUG II las Expresiones Ciudadanas (Sugerencias, Felicitaciones, Quejas y Solicitudes de Gestión) obtenidas en la Apertura de Buzón	Persona Responsable de Calidad en el ES Persona Titular o Responsable del ES
11	Turnar la Expresión Ciudadana a las áreas de responsabilidad en el Establecimiento	Persona Responsable de Calidad en el ES Persona Titular o Responsable del ES
12	Realizar proceso de atención a las Expresiones ciudadanas (investigación y resolución)	Áreas involucradas en la Expresión Ciudadana
13	Realizar seguimiento a las solicitudes registradas en la Bitácora de Registro	Persona Responsable de Calidad en el ES Persona Titular o Responsable del ES
14	Validar y dar cierre operativo a las Expresiones ciudadanas en conjunto con las áreas de interés en la plataforma del SUG II	Supervisor de Acción Comunitaria Aval Ciudadano y/o Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (Validación)



15	Conducir las Acciones de Mejora que se integren en el Plan de Mejora Continua del CICASEP en el Establecimiento	Persona Responsable de Calidad en el ES Persona Titular o Responsable del ES Áreas involucradas en la Expresión Ciudadana
16	Notificar e informar a las personas usuarias de los servicios de salud acerca de la resolución de las Expresiones Ciudadanas según el medio de contacto o mediante el Tablero de Participación Social, describiendo las acciones que se llevaron a cabo para su atención	Persona Responsable de Calidad en el ES Persona Titular o Responsable del ES. Aval Ciudadano y/o Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (Validación)
17	Difundir a los usuarios del ES, los resultados de las acciones preventivas y correctivas con base en las Solicitudes de Atención de los Usuarios	Persona Responsable de Calidad en el ES Persona Titular o Responsable del ES

Implementación para Establecimientos de Salud de Primer Nivel de Atención con persona responsable de calidad.

No.	Actividad	Responsable
1	Inicio Instalar los <i>Buzones de Expresiones Ciudadanas / Sistema Unificado de Gestión II (SUG II)</i>	Persona Responsable de los procesos de Calidad en el ES Persona Titular o Responsable del ES. Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (proporciona señalética actualizada)
2	Elaborar el Calendario de apertura del <i>Buzón de Expresiones Ciudadanas / Sistema Unificado de Gestión II (SUG II)</i>	Persona Responsable de los procesos de Calidad en el ES Persona Titular o Responsable del ES
3	Validar el Calendario de apertura del <i>Buzón de Expresiones Ciudadanas / Sistema Unificado de Gestión II (SUG II)</i>	Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS
4	Aperturar el <i>Buzón de Expresiones Ciudadanas / Sistema Unificado de Gestión II (SUG II)</i> , cada 15 días como mínimo frente al grupo de apertura	Persona Responsable de Calidad en el ES Persona Titular o Responsable del ES. Aval Ciudadano o Presidente/a del CoSaBi Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (de acuerdo disponibilidad)
5	Extraer Papeletas de Expresiones Ciudadanas del <i>Buzón de Expresiones Ciudadanas / Sistema Unificado de Gestión II (SUG II)</i> y lectura frente al grupo de apertura	Persona Responsable de Calidad en el ES Persona Titular o Responsables del ES. Aval Ciudadano y/o Presidente/a del CoSaBi



6	Validar Papeletas de Expresiones Ciudadanas del Buzón de Expresiones Ciudadanas / Sistema Unificado de Gestión II (SUG II)	Aval Ciudadano o Presidente/a del CoSaBi (validación) Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (validación)
7	Validar el número de papeletas contenidas en Buzón de Expresiones Ciudadanas / Sistema Unificado de Gestión II (SUG II), y describir la numeraria de Sugerencias, Felicitaciones, Quejas y Solicitudes de Gestión en el Formato de Acta de Apertura de Buzón y Bitácora de Registro de Expresiones	Aval Ciudadano o Presidente/a del CoSaBi (Validación) Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (Validación)
8	Registrar el número de papeletas contenidas en Buzón de Expresiones Ciudadanas /Sistema Unificado de Gestión / Sistema Unificado de Gestión II (SUG II), y describir la numeraria de Sugerencias, Felicitaciones, Quejas y Solicitudes de Gestión en el Formato de Acta de Apertura de Buzón y Bitácora de Registro de Expresiones, para la clasificación y firma	Persona Responsable de Calidad en el ES (registra) Persona Titular o Responsable del ES (testigo) Aval Ciudadano o Presidente/a del CoSaBi (Validación y testigo) Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (validación)
9	Capturar en la Plataforma del SUG II las Expresiones Ciudadanas (Sugerencias, Felicitaciones, Quejas y Solicitudes de Gestión) obtenidas en la Apertura de Buzón	Persona Responsable de Calidad en el ES Persona Titular o Responsable del ES
10	Turnar la Expresión Ciudadana a las áreas de responsabilidad en el Establecimiento	Persona Responsable de Calidad en el ES Persona Titular o Responsable del ES
11	Realizar el proceso de atención, investigación y resolución técnica de las Expresiones ciudadanas, debiendo emitir una resolución motivada	Persona Responsable de Calidad en el ES
12	Realizar seguimiento a las solicitudes registradas en la Bitácora de Registro. En aquellos casos donde la resolución por su complejidad técnica, impacto jurídico o falta de competencia local lo requiera, se deberá realizar el escalamiento formal inmediato a la Coordinación Estatal o al equipo regional de conducción correspondiente para asegurar la continuidad del servicio y la satisfacción del usuario	Persona Responsable de Calidad en el ES Equipo Regional de Conducción Persona Titular o Responsable del ES
13	Validar y dar cierre operativo a las Expresiones ciudadanas en conjunto con las áreas de interés en la plataforma del SUG II	Supervisor de Acción Comunitaria Aval Ciudadano o Presidente/a del CoSaBi (Validación)
14	Conducir las Acciones de Mejora que se integren en el Plan de Mejora Continua del CICASEP en el Establecimiento	Persona Responsable de Calidad en el ES Persona Titular o Responsable del ES. Áreas involucradas en la Expresión Ciudadana



15	Notificar e informar a las personas usuarias de los servicios de salud acerca de la resolución de las Expresiones Ciudadanas según el medio de contacto o mediante el Tablero de Participación Social, describiendo las acciones que se llevaron a cabo para su atención	Persona Responsable de Calidad en el ES Persona Titular o Responsable del ES Aval Ciudadano o Presidente/a del CoSaBi (validación) Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (Validación)
16	Difundir a los usuarios del ES, los resultados de las acciones preventivas y correctivas con base en las Solicitudes de Atención de los Usuarios	Persona Responsable de Calidad en el ES Persona Titular o Responsable del ES

Implementación para Establecimientos de Salud de Primer Nivel de Atención sin persona responsable de calidad con Equipo Regional de Conducción Médica.

No.	Actividad	Responsable
1	Inicio Instalar los Buzones de Expresiones Ciudadanas / Sistema Unificado de Gestión II (SUG II)	Supervisor Regional de Educación o Supervisor regional de Atención Médica Departamento de Gestión Territorial Persona Titular o Responsable del ES. Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (Proporciona señalética actualizada)
2	Elaborar el Calendario de apertura del Buzón de Expresiones Ciudadanas / Sistema Unificado de Gestión II (SUG II)	Supervisor Regional de Educación o Supervisor regional de Atención Médica Persona Titular o Responsable del ES
3	Validar el Calendario de apertura del Buzón de Expresiones Ciudadanas / Sistema Unificado de Gestión II (SUG II)	Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS
4	Aperturar el Buzón de Expresiones Ciudadanas / Sistema Unificado de Gestión II (SUG II), cada 15 días como mínimo frente al grupo de apertura	Supervisor Regional de Educación o Supervisor regional de Atención Médica Persona Titular o Responsable del ES. Aval Ciudadano o Presidente/a del CoSaBi Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (De acuerdo disponibilidad)
5	Extraer Papeletas de Expresiones Ciudadanas del Buzón de Expresiones Ciudadanas / Sistema Unificado de Gestión II (SUG II) y lectura frente al grupo de apertura	Supervisor Regional de Educación o Supervisor regional de Atención Médica Persona Titular o Responsable del ES. Aval Ciudadano o Presidente/a del CoSaBi



6	Validar Papeletas de Expresiones Ciudadanas del Buzón de Expresiones Ciudadanas / Sistema Unificado de Gestión II (SUG II)	Aval Ciudadano o Presidente/a del CoSaBi Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (validación)
7	Registrar el número de papeletas contenidas en Buzón de Expresiones Ciudadanas / Sistema Unificado de Gestión II (SUG II), y describir la numeraria de Sugerencias, Felicitaciones, Quejas y Solicitudes de Gestión en el Formato de Acta de Apertura de Buzón y Bitácora de Registro de Expresiones, para la clasificación y firma	Supervisor Regional de Educación o Supervisor regional de Atención Médica Persona Titular o Responsable del ES
8	Validar y registrar el número de papeletas contenidas en Buzón de Expresiones Ciudadanas / Sistema Unificado de Gestión II (SUG II), y describir la numeraria de Sugerencias, Felicitaciones, Quejas y Solicitudes de Gestión en el Formato de Acta de Apertura de Buzón y Bitácora de Registro de Expresiones	Aval Ciudadano o Presidente/a del CoSaBi Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (validación)
9	Capturar en la Plataforma del SUG II las Expresiones Ciudadanas (Sugerencias, Felicitaciones, Quejas y Solicitudes de Gestión) obtenidas en la Apertura de Buzón	Supervisor Regional de Educación o Supervisor regional de Atención Médica
10	Turnar la Expresión Ciudadana a las áreas de responsabilidad en el Establecimiento	Supervisor Regional de Educación o Supervisor regional de Atención Médica
11	Realizar proceso de atención a las Expresiones ciudadanas (investigación y resolución)	Áreas involucradas en la Expresión Ciudadana
12	Realizar seguimiento a las solicitudes registradas en la Bitácora de Registro. Realizar seguimiento a las solicitudes registradas en la Bitácora de Registro y, en caso de que la resolución exceda la competencia de la unidad, escalar formalmente el asunto al Coordinador Regional Médico para su atención	Equipo Regional de Conducción Persona Titular o Responsable del ES
13	Validar y dar cierre operativo a las Expresiones ciudadanas en conjunto con las áreas de interés en la plataforma del SUG II	Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS Aval Ciudadano o Presidente/a del CoSaBi (Validación)
14	Conducir las Acciones de Mejora que se integren en el Plan de Mejora Continua del CICASEP en el Establecimiento	Supervisor Regional de Educación / Supervisor Regional de Atención Médica Persona Titular o Responsable del ES. Áreas involucradas en la Expresión Ciudadana



15	Notificar e informar a las personas usuarias de los servicios de salud acerca de la resolución de las Expresiones Ciudadanas según el medio de contacto o mediante el Tablero de Participación Social, describiendo las acciones que se llevaron a cabo para su atención	Supervisor Regional de Educación / Supervisor Regional de Atención Médica Persona Titular o Responsable del ES. Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS Aval Ciudadano o Presidente/a del CoSaBi (Validación)
16	Difundir a los usuarios del ES, los resultados de las acciones preventivas y correctivas con base en las Solicitudes de Atención de los Usuarios	Supervisor Regional de Educación / Supervisor Regional de Atención Médica Persona Titular o Responsable del ES. Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS Aval Ciudadano o Presidente/a del CoSaBi (Validación)

Implementación para Establecimientos de Salud de Primer Nivel de Atención menores a 5 núcleos sin persona responsable de calidad con dificultades en el acceso por situación geográfica, restricciones en el transporte o vías de comunicación.

No.	Actividad	Responsable
1	Inicio Instalar los <i>Buzones de Expresiones Ciudadanas</i> / Sistema Unificado de Gestión II (SUG II)	Persona Titular o Responsable del ES
2	Elaborar el Calendario de apertura del <i>Buzón de Expresiones Ciudadanas</i> / Sistema Unificado de Gestión II (SUG II)	Persona Titular o Responsable del ES
3	Validar el Calendario de apertura del <i>Buzón de Expresiones Ciudadanas</i> / Sistema Unificado de Gestión II (SUG II)	Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS
4	Aperturar el <i>Buzón de Expresiones Ciudadanas</i> / Sistema Unificado de Gestión II (SUG II), cada 15 días como mínimo frente al grupo de apertura	Persona Titular o Responsable del ES. Aval Ciudadano o Presidente/a del CoSaBi Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (De acuerdo disponibilidad)
5	Extraer Papeletas de Expresiones Ciudadanas del <i>Buzón de Expresiones Ciudadanas</i> / Sistema Unificado de Gestión II (SUG II) y lectura frente al grupo de apertura	Persona Titular o Responsable del ES Aval Ciudadano o Presidente/a del CoSaBi Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS



6	Validar Papeletas de Expresiones Ciudadanas del Buzón de Expresiones Ciudadanas / Sistema Unificado de Gestión II (SUG II)	Aval Ciudadano o Presidente/a del CoSaBi Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (Validación)
7	Registrar el número de papeletas contenidas en Buzón de Expresiones Ciudadanas / Sistema Unificado de Gestión II (SUG II), y describir la numeraria de Sugerencias, Felicitaciones, Quejas y Solicitudes de Gestión en el Formato de Acta de Apertura de Buzón y Bitácora de Registro de Expresiones, para la clasificación y firma	Persona Titular o Responsable del ES. Aval Ciudadano o Presidente/a del CoSaBi (Observador)
8	Validar el número de papeletas contenidas en Buzón de Expresiones Ciudadanas / Sistema Unificado de Gestión II (SUG II), y describir la numeraria de Sugerencias, Felicitaciones, Quejas y Solicitudes de Gestión en el Formato de Acta de Apertura de Buzón y Bitácora de Registro de Expresiones	Aval Ciudadano o Presidente/a del CoSaBi Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (Validación)
9	Capturar en la Plataforma del SUG II las Expresiones Ciudadanas (Sugerencias, Felicitaciones, Quejas y Solicitudes de Gestión) obtenidas en la Apertura de Buzón	Equipo Regional de Conducción Persona Titular o Responsable del ES
10	Turnar la Expresión Ciudadana a las áreas de responsabilidad en el Establecimiento	Persona Titular o Responsable del ES. Aval Ciudadano o Presidente/a del CoSaBi Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (Validación)
11	Realizar proceso de atención a las Expresiones ciudadanas (investigación y resolución)	Áreas involucradas en la Expresión Ciudadana
12	Realizar seguimiento a las solicitudes registradas en la Bitácora de Registro	Persona Titular o Responsable del ES
13	Validar y dar cierre operativo a las Expresiones ciudadanas en conjunto con las áreas de interés en la plataforma del SUG II	Supervisor de Acción Comunitaria Aval Ciudadano o Presidente/a del CoSaBi Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS
14	Conducir las Acciones de Mejora que se integren en el Plan de Mejora Continua del CICASEP en el Establecimiento	Persona Titular o Responsable del ES. Áreas involucradas en la Expresión Ciudadana
15	Notificar e informar a las personas usuarias de los servicios de salud acerca de la resolución de las Expresiones Ciudadanas según el medio de contacto o mediante el Tablero de	Persona Titular o Responsable del ES. Aval ciudadano y/o Supervisor/a de Acción Comunitaria (validación)



	Participación Social, describiendo las acciones que se llevaron a cabo para su atención	
16	Difundir a los usuarios del ES, los resultados de las acciones preventivas y correctivas con base en las Solicitudes de Atención de los Usuarios	Persona Titular o Responsable del ES. Aval Ciudadano o Presidente/a del CoSaBi Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS

Gestión y análisis de la información para Hospitales Regionales de Alta Especialidad (HRAE'S)

No.	Actividad	Responsable
1	Inicio Integrar la carpeta de Registro SUG II	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC) del HRAE Persona Titular de la Coordinación del HRAE
2	Analizar los resultados y de apego al proceso de atención de todas las expresiones ciudadanas de la plataforma SUG II (quejas, felicitaciones, solicitud de información,) de acuerdo con el periodo establecido	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC) del HRAE Persona Titular de la Coordinación del HRAE
3	Emitir reportes y elabora informes sobre la operación del SUG II del ES	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC) del HRAE Persona Titular de la Coordinación del HRAE
4	Dar seguimiento a una muestra seleccionada de manera aleatoria de las expresiones ciudadanas, con el fin de confirmar la satisfacción de las personas usuarias respecto a la resolución otorgada	Jefatura del Departamento o Jefatura de Oficina de Acción Comunitaria/GTS (seguimiento de los reportes)
5	Monitorear los indicadores del SUG y sus resultados para la mejora continua de los Establecimientos, en coordinación con Autoridades del IMSS-BIENESTAR en la Entidad Federativa en el marco de su competencia	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC) del HRAE Persona Titular de la Coordinación del HRAE División de Calidad y Certificación Jefatura de del Departamento o Jefatura de Oficina de Acción Comunitaria/GTS (seguimiento de los reportes y al resultado de las acciones de mejora)
6	Enviar y presentar resultados del SUG y casos para análisis en el CICASEP	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC) del HRAE Persona Titular de la Coordinación del HRAE Jefatura de del Departamento o Jefatura de Oficina de Acción Comunitaria/GTS (Seguimiento de los reportes)
7	Facilitar la información solicitada por las autoridades institucionales, estatales y federales con fines de fiscalización, supervisión, o para su presentación en el	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC) del HRAE



	Comité Estatal Institucional de Calidad y Seguridad del Paciente (CEICASEP)	
8	Integrar la información solicitada por las autoridades institucionales, estatales y federales con fines de fiscalización, supervisión o para su presentación en el Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS), en coordinación con Autoridades y Responsables de Calidad del IMSS-BIENESTAR en la Coordinación Estatal	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC) del HRAE División de Calidad y Certificación (validación) Jefatura de del Departamento o Jefatura de Oficina de Acción Comunitaria/GTS (Conocimiento)
9	Integrar la información solicitada por las autoridades institucionales, estatales y federales con fines de fiscalización, supervisión o para su presentación en el Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS), en coordinación con Autoridades y Responsables de Calidad del IMSS-BIENESTAR en la Entidad Federativa (Interinstitucional)	Responsable Estatal de Calidad (REC) (Integra)

Gestión y análisis para Establecimientos de Salud de Segundo y Tercer Nivel de Atención.

No.	Actividad	Responsable
1	Inicio Integrar la carpeta de Registro SUG II	Persona Responsable de Calidad en el ES Persona Titular o Responsable del ES
2	Analizar los resultados y de apego al proceso de atención de todas las expresiones ciudadanas de la plataforma SUG II (quejas, felicitaciones, solicitud de información,) de acuerdo con el periodo establecido	Persona Responsable de Calidad en el ES Persona Titular o Responsable del ES
3	Emitir reportes y elabora informes sobre la operación del SUG II del ES	Persona Responsable de Calidad en el ES Persona Titular o Responsable del ES
4	Dar seguimiento a una muestra seleccionada de manera aleatoria de las expresiones ciudadanas, con el fin de confirmar la satisfacción de las personas usuarias respecto a la resolución otorgada	Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (seguimiento de los reportes)
5	Monitorear los indicadores del SUG y sus resultados para la mejora continua de los Establecimientos, en coordinación con Autoridades del IMSS-BIENESTAR en la Entidad Federativa en el marco de su competencia	Persona Responsable de Calidad en el ES Responsable Institucional Estatal de Calidad del IMSS-BIENESTAR (RIEC) División de Calidad y Certificación Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS



		(Seguimiento de los reportes y al resultado de las acciones de mejora)
6	Enviar y presentar resultados del SUG y casos para análisis en el CICASEP	Persona Responsable de Calidad en el ES Persona Titular o Responsable del ES. Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (Seguimiento de los reportes)
7	Facilitar la información solicitada por las autoridades institucionales, estatales y federales con fines de fiscalización, supervisión, o para su presentación en el Comité Estatal Institucional de Calidad y Seguridad del Paciente (CEICASEP)	Persona Responsable de Calidad en el ES
8	Integrar la información solicitada por las autoridades institucionales, estatales y federales con fines de fiscalización, supervisión o para su presentación en el Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS), en coordinación con Autoridades y Responsables de Calidad del IMSS-BIENESTAR en la Coordinación Estatal	Responsable Institucional Estatal de Calidad del IMSS-BIENESTAR (RIEC) (Integra) División de Calidad y Certificación (validación) Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (Conocimiento)
9	Integrar la información solicitada por las autoridades institucionales, estatales y federales con fines de fiscalización, supervisión o para su presentación en el Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS), en coordinación con Autoridades y Responsables de Calidad del IMSS-BIENESTAR en la Entidad Federativa (Interinstitucional)	Responsable Estatal de Calidad (REC) (Integra)
	Fin	

Gestión y análisis para Establecimientos de Salud de Primer Nivel de Atención con persona responsable de calidad.

No.	Actividad	Responsable
1	Inicio Integrar la carpeta de Registro SUG II	Persona Responsable de Calidad en el ES Persona Titular o Responsable del ES
2	Analizar los resultados y el apego al proceso de atención de todas las expresiones ciudadanas de la plataforma SUG II (quejas, felicitaciones, solicitud de información,) de acuerdo con el periodo establecido	Persona Responsable de Calidad en el ES Persona Titular o Responsable del ES



3	Emitir reportes y elabora informes sobre la operación del SUG II del ES	Persona Responsable de Calidad en el ES Persona Titular o Responsable del ES
4	Dar seguimiento a una muestra seleccionada de manera aleatoria de las expresiones ciudadanas, con el fin de confirmar la satisfacción de las personas usuarias respecto a la resolución otorgada	Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (Seguimiento de los reportes)
5	Monitorear los indicadores del SUG y sus resultados para la mejora continua de los Establecimientos, en coordinación con Autoridades del IMSS-BIENESTAR en la Entidad Federativa en el marco de su competencia	Persona Responsable de Calidad en el ES Responsable Institucional Estatal de Calidad del IMSS-BIENESTAR (RIEC) División de Calidad y Certificación Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (Seguimiento de los reportes y al resultado de las acciones de mejora)
6	Enviar y presentar resultados del SUG y casos para análisis en el CICASEP	Persona Responsable de Calidad en el ES Persona Titular o Responsable del ES. Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (Seguimiento de los reportes)
7	Facilitar la información solicitada por las autoridades institucionales, estatales y federales con fines de fiscalización, supervisión, o para su presentación en el Comité Estatal Institucional de Calidad y Seguridad del Paciente (CEICASEP)	Persona Responsable de Calidad en el ES
8	Integrar la información solicitada por las autoridades institucionales, estatales y federales con fines de fiscalización, supervisión o para su presentación en el Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS), en coordinación con Autoridades y Responsables de Calidad del IMSS-BIENESTAR en la Coordinación Estatal	Responsable Institucional Estatal de Calidad del IMSS-BIENESTAR (RIEC) (Integra) División de Calidad y Certificación (Validación) Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (Conocimiento)
9	Integrar la información solicitada por las autoridades institucionales, estatales y federales con fines de fiscalización, supervisión o para su presentación en el Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS), en coordinación con Autoridades y	Responsable Estatal de Calidad (REC) (Integra)



	Responsables de Calidad del IMSS-BIENESTAR en la Entidad Federativa (Interinstitucional)	
	Fin	

Gestión y análisis para Establecimientos de Salud de Primer Nivel de Atención sin persona responsable de calidad con Equipo Regional de Conducción Médica.

No.	Actividad	Responsable
1	Inicio Integrar la carpeta de Registro SUG II	Supervisor Regional de Educación o Supervisor regional de Atención Médica Departamento de Gestión Territorial Persona Titular o Responsable del ES
2	Analizar los resultados y de apego al proceso de atención de todas las expresiones ciudadanas de la plataforma SUG II (quejas, felicitaciones, solicitud de información,) de acuerdo con el periodo establecido	Supervisor Regional de Educación o Supervisor regional de Atención Médica Departamento de Gestión Territorial Persona Titular o Responsable del ES
3	Emitir reportes y elabora informes sobre la operación del SUG II del ES	Supervisor Regional de Educación o Supervisor regional de Atención Médica Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS Persona Titular o Responsable del ES
4	Dar seguimiento a una muestra seleccionada de manera aleatoria de las expresiones ciudadanas, con el fin de confirmar la satisfacción de las personas usuarias respecto a la resolución otorgada	Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (seguimiento de los reportes)
5	Monitorear los indicadores del SUG y sus resultados para la mejora continua de los Establecimientos	Supervisor Regional de Educación o Supervisor regional de Atención Médica Departamento de Gestión Territorial Persona Titular o Responsable del ES Jefatura de del Departamento de Acción Comunitaria (seguimiento de los reportes y al resultado de las acciones de mejora) Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS
6	Enviar y presentar resultados del SUG y casos para análisis en el CICASEP de Conducción	Supervisor Regional de Educación o Supervisor regional de Atención Médica Departamento de Gestión Territorial Persona Titular o Responsable del ES Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (Seguimiento de los reportes)



7	Facilitar la información solicitada por las autoridades institucionales, estatales y federales con fines de fiscalización, supervisión, o para su presentación en el Comité Estatal Institucional de Calidad y Seguridad del Paciente (CEICASEP)	Supervisor Regional de Educación o Supervisor regional de Atención Médica Departamento de Gestión Territorial Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS Persona Titular o Responsable del ES.
8	Integrar la información solicitada por las autoridades institucionales, estatales y federales con fines de fiscalización, supervisión o para su presentación en el Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS), en coordinación con Autoridades y Responsables de Calidad del IMSS-BIENESTAR en la Coordinación Estatal	Responsable Institucional Estatal de Calidad del IMSS-BIENESTAR (RIEC) (Integra) División de Calidad y Certificación (validación) Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (conocimiento)
9	Integrar la información solicitada por las autoridades institucionales, estatales y federales con fines de fiscalización, supervisión o para su presentación en el Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS), en coordinación con Autoridades y Responsables de Calidad del IMSS-BIENESTAR en la Entidad Federativa (Interinstitucional)	Responsable Estatal de Calidad (REC) (Integra)
	Fin	

Gestión y análisis para Establecimientos de Salud de Primer Nivel de Atención menores a 5 núcleos sin persona responsable de calidad con dificultades en el acceso por situación geográfica, restricciones en el transporte o vías de comunicación.

No.	Actividad	Responsable
1	Inicio Integrar la carpeta de Registro SUG II	Persona Titular o Responsable del ES.
2	Analizar los resultados y de apego al proceso de atención de todas las expresiones ciudadanas de la plataforma SUG II (quejas, felicitaciones, solicitud de información,) de acuerdo con el periodo establecido	Equipo Regional de Conducción Persona Titular o Responsable del ES.
3	Emitir reportes y elabora informes sobre la operación del SUG II del ES	Persona Titular o Responsable del ES.
4	Dar seguimiento a una muestra seleccionada de manera aleatoria de las expresiones ciudadanas, con el fin de confirmar la satisfacción de las personas usuarias respecto a la resolución otorgada.	Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (Seguimiento de los reportes)



5	Monitorear los indicadores del SUG y sus resultados para la mejora continua de los Establecimientos	Persona Titular o Responsable del ES. Jefatura de del Departamento de Acción Comunitaria (Seguimiento de los reportes y al resultado de las acciones de mejora) Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS
6	Enviar y presentar resultados del SUG y casos para análisis en el CICASEP de Conducción	Persona Titular o Responsable del ES. Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (Seguimiento de los reportes)
7	Facilitar la información solicitada por las autoridades institucionales, estatales y federales con fines de fiscalización, supervisión, o para su presentación en el Comité Estatal Institucional de Calidad y Seguridad del Paciente (CEICASEP)	Persona Titular o Responsable del ES.
8	Integrar la información solicitada por las autoridades institucionales, estatales y federales con fines de fiscalización, supervisión o para su presentación en el Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS), en coordinación con Autoridades y Responsables de Calidad del IMSS-BIENESTAR en la Coordinación Estatal	Responsable Institucional Estatal de Calidad del IMSS-BIENESTAR (RIEC) (Integra) División de Calidad y Certificación (Validación) Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (Conocimiento)
9	Integrar la información solicitada por las autoridades institucionales, estatales y federales con fines de fiscalización, supervisión o para su presentación en el Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS), en coordinación con Autoridades y Responsables de Calidad del IMSS-BIENESTAR en la Entidad Federativa (Interinstitucional)	Responsable Estatal de Calidad (REC) (Integra)
	Fin	



Aprobó

Dr. José Alejandro Avalos Bracho
Titular de la Unidad de Atención a la Salud

Revisión Normativa

Dr. Eduardo Antonio Rodríguez Becerril
**Encargado del Despacho de los Asuntos Inherentes
a la Coordinación de Normatividad y Planeación Médica**

Responsables de la Revisión Técnica

Dr. Elías Flores Castellanos
Titular de la División de Calidad y Certificación de la Unidad de Atención a la Salud

Dr. Gabriel Gutiérrez Morales
**Titular de la Coordinación de Unidades
de Primer Nivel**

Dr. Arturo González Ledesma
**Titular de la Coordinación de
Supervisión**

Dra. Nazareya Herrera Maldonado
**Encargada del Despacho de los Asuntos
Inherentes a la Coordinación de
Vinculación Estatal**

Lic. Nemer Alexander Naime S. Henkel
**Titular de la Coordinación de Acción
Comunitaria**