



APÉNDICE I "CAMPAÑA CITA MÉDICA TELEFÓNICA"

Para la Operatividad de Citas Médicas a través del CCIMSS Morelia, Michoacán

I. Nombre de la campaña.

Cita Médica Telefónica

II. Objetivo.

Proporcionar a los Trabajadores afiliados al IMSS y familiares registrados consultas médicas evitando el traslado a Unidades Médicas, lo que representa un ahorro en tiempo y traslado al ciudadano.

III. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.

Como parte de las Funciones Sustantivas de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel, establecidas en el Manual de organización de la Dirección de Prestaciones Médicas Clave: 2000-002-001 validado el 08 de octubre de 2021, se encuentran las siguientes:

"7.1.4.1 Coordinación de Unidades de Primer Nivel.

...

3. Aprobar a través de sus Divisiones las estrategias que mejoren la accesibilidad de los servicios de promoción y educación para la salud, prevención, nutrición, detección, diagnóstico y atención, con el propósito de mejorar las condiciones de salud de los derechohabientes y trabajadores del Instituto.

4....

5. Aprobar estrategias de ampliación de cobertura que mejoren la accesibilidad de los servicios de promoción, prevención y atención, en beneficio de un número cada vez mayor de derechohabientes para obtener los impactos en salud programados, en el Primer Nivel de Atención.

...





Gobierno de
México



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL



13. Aprobar los criterios para el desarrollo, operación y explotación de los sistemas de información médica en materia de promoción, prevención y atención, que permitan disponer de información confiable, oportuna, suficiente y de calidad que contribuya a mejorar la prestación de los servicios, en coordinación con la Coordinación de Vigilancia Epidemiológica a través de su División de Información en Salud.

..."

Estas funciones facultan a la Coordinación de Unidades de Primer Nivel para solicitar este tipo de tecnologías, con las que se mejora la accesibilidad de los derechohabientes, familiares registrados y trabajadores del Instituto a las Unidades de Medicina Familiar, permitiendo el desarrollo, operación y explotación de los sistemas de información médica en materia de atención integral a la salud del primer nivel de atención, donde en conjunto con la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, se idean y materializan conceptos nuevos e innovadores que brindan la mejora de los procesos basado en Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

IV. Justificación.

El Servicio de Centros de Contacto para la Campaña de Cita Médica Telefónica, es un componente de suma relevancia para El Instituto, debido a que integra un modelo moderno de atención, la cual contribuye a la disposición de un canal unificado de operación y de moderna atención, mediante la homologación de la información a lo largo de la operación y la puesta en marcha de modelos de atención no presenciales que fortalecen y complementan los canales de servicio existentes, homologando la experiencia de uso en telefonía, permitiendo a derechohabientes, familiares registrados y trabajadores del Instituto agendar una cita médica en su consultorio/turno en la Unidad de Medicina Familiar de Adscripción, lo cual le permite la accesibilidad, el acortamiento de distancias, la disminución de tiempo empleado para tramitar una cita médica, así como el desplazamiento a la unidad médica para solicitar tiempo para su atención médica, de forma sencilla, ordenada y oportuna de manera digital no presencial donde el paciente puede elegir con base a su necesidad la fecha y hora de la atención.

V. Alcance.

Establecer la comunicación vía telefónica a toda la República Mexicana, para los trabajadores afiliados y vigentes que cuenten con Número de Seguridad Social (NSS) podrán comunicarse al número 800 681 25 25.



2026
año de
Margarita
Maza



La cita médica telefónica, es una herramienta la cual facilita al derechohabiente, solicitar una cita médica en su unidad de adscripción vía telefónica sin la necesidad de acudir a su unidad de medicina familiar.

En este contexto, la prestación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán., correspondiente a la campaña Cita Médica Telefónica deberá ser prestado atendiendo todas y cada una de las especificaciones, características y requerimientos técnicos y de calidad establecidos en el Anexo Técnico del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán.

VI. Estimado de interacciones.

Con la finalidad de que el Licitante cuente con elementos de planeación, se proporciona la información del comportamiento de la demanda de servicios durante los ejercicios 2019 al mes de diciembre 2024, en el apartado 3.8. Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio CC IMSS Morelia, Michoacán.

VII. Tiempo estimado de cada interacción

El Tiempo estimado de cada interacción será medio de captación como son:

Respuesta de Voz Interactiva, IVR (Interactive Voice Response por sus siglas en ingles)

PS-I (posiciones de agente)

Tiempo estimado por interacción (AHT): 3.0 minutos

Garantizar que el AHT (tiempo promedio de llamada) sea igual o menor a 00:04:00 (4 Minutos) por llamada.

Atención Personalizada:

PS-I (Personal e instalaciones del proveedor)

Tiempo Promedio: 3 minutos

Tiempo estimado por interacción: 3.0 minutos por interacción.

VIII. Tipo de agente requerido por campaña.

PS-I con Agente Básico

IX. El horario de atención:





Gobierno de
México



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL



PS-I con Agente Básico
Lunes a viernes de 08:00 Hrs. a 20:00 Hrs.
Sábados, Domingos y días festivos de 08:00 Hrs a 14:00 Hrs.

La cantidad de agentes PS-I con Agente Básico y PS-I con Agente Especializado según corresponda para cada campaña será determinada de conformidad con lo establecido en el numeral 4.6.1. De los agentes de atención del CCIMSS Morelia, Michoacán, del Anexo Técnico.

X. Datos del Área Usuaria de la campaña por parte de El Instituto.

Titular de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel.

XI. Descripción del proceso.

El Licitante deberá desarrollar las actividades para comunicar la aplicación que utilizarán los operadores telefónicos para atender al derechohabiente que solicite una cita médica al CCIMSS Morelia, Michoacán., a través de los canales de atención correspondientes a la Campaña Cita Médica Telefónica, implementando las Reglas de Negocio mencionadas el presente documento para la programación de citas en los sistemas de El Instituto. La comunicación por desarrollar involucra los siguientes escenarios:

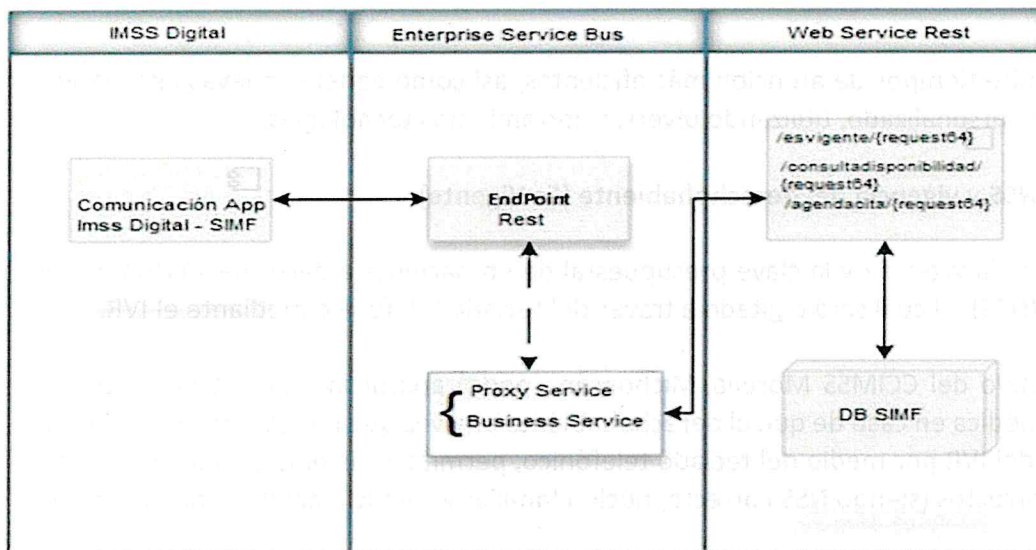
- 1) Implementación de un IVR de atención a derechohabientes para auto agendamiento de citas médicas y/o atención telefónica para agendamiento de citas médicas.
- 2) Validación de NSS y vigencia del derechohabiente (es Vigente).
- 3) Validación de fecha de nacimiento.
- 4) Valida reglas de negocio.
- 5) Obtener Citas Disponibles (Consulta Disponibilidad Agente Telefónico Humano).
- 6) Agendar Cita Médica (Agenda Cita) a través de agente telefónico humano.
- 7) Agendar Cita Médica (Agenda Cita) a través de agente telefónico no humano.
- 8) Cancelación de citas agendadas por cualquier medio digital prestado por el IMSS (a través de Agente Telefónico Humano),
- 9) Confirmación de citas médicas agendadas por cualquier medio digital prestado por el IMSS, utilizando elementos tecnológicos con Agente Telefónico Humano y no Humano.
- 10) A petición del área requirente se podrán confirmar las citas mediante mensajes SMS.



2026
año de
Margarita
Maza



Diagrama de Interfaz:



Los siguientes textos describen la comunicación general requerida entre el CCIMSS Morelia, Michoacán., y los servicios y/o aplicaciones de El Instituto que intervienen en la campaña Cita Médica Telefónica, para cada uno de los escenarios involucrados.

1) Implementación de un IVR de atención a derechohabientes para auto agendamiento de citas médicas y/o atención telefónica para agendamiento de citas médicas.

Objetivo: Diseñar e implementar un IVR que permita reproducir un mensaje de bienvenida Institucional, así como identificar las diferentes atenciones que se darán a través del 800 de Cita Médica.

Dentro de la atención a través del IVR implementará en el CCIMSS Morelia Michoacán., un proceso de identificación de agendamiento de Cita Médica, posibles atenciones derivadas de implementaciones adicionales necesarias para la campaña Cita Médica y un Aviso de Privacidad.

Este modelo de atención permita además de generar un filtro de tipo de necesidad primaria por la cual el o los derechohabientes marcan al CCIMSS Morelia, Michoacán., también incluirá un modelo de auto agendamiento de citas a través de instrucciones por medio de audios y reglas de negocio tecnológicas que permitan validar la veracidad de los datos digitados por medio del teclado telefónico, los cuales servirán como comando a través de un proceso de atención





Gobierno de
México



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL



telefónica o incluso para en caso de ser necesario derivar la atención a un agente telefónico humano.

Este modelo permite tiempos de atención más eficientes, así como generar nuevas alternativas de agendamiento personalizado, utilizando diversas herramientas tecnológicas.

2) Validación de NSS y vigencia del derechohabiente (Es Vigente)

Objetivo: Consultar la vigencia y la clave presupuestal de un paciente a partir de su Número de Seguridad Social (NSS), el cual será digitado a través del teclado telefónico mediante el IVR.

Dentro del aplicativo del CCIMSS Morelia, Michoacán., podrá aplicar la regla de negocio para otorgar una cita médica en caso de que el derechohabiente una vez que ingrese su NSS siguiendo las instrucciones del IVR por medio del teclado telefónico, permita al sistema validar si los datos ingresados son correctos (siendo NSS correcto, núcleo familiar y vigencia del derechohabiente),

En este caso, podrá seleccionar el servicio requerido (medicina familiar o estomatología) para la programación de una cita médica, toda vez que los datos antes mencionados cumplan los requisitos.

El Licitante deberá proporcionar la herramienta tecnológica para la consulta a las bases de datos de "El Instituto" mediante web services o el método que "El Instituto" designe, así como lo necesario para proporcionar el servicio a los usuarios que les permita digitar a través del teclado telefónico (mediante el IVR) el NSS (Número de Seguridad Social) y devolver la información de vigencia del paciente y su núcleo familiar (en caso de existir), así como los servicios a los que tienen derecho, tales como (confirmación de cita, escuchar el aviso de privacidad o cancelación de cita) o los que el instituto designe.

3) Validación de fecha de nacimiento.

Objetivo: Validar si es el interesado en generar una cita es el titular o algún otro familiar perteneciente a su núcleo familiar.

Toda vez que fueron aprobados los datos antes mencionados, se procederá a identificar a cuál de los derechohabientes del núcleo familiar es a quien se agendará una cita médica, este proceso se realizará a través de la fecha de nacimiento por medio de las instrucciones que el IVR y el uso del derechohabiente de su teclado telefónico.



Nota: En caso de que el derechohabiente se equivoque en más de tres ocasiones, el sistema transferirá de forma automática a una atención con asesor telefónico humano.

4) Valida Reglas de Negocio

Objetivo: Seleccionar el tipo de servicio, indicar disponibilidad de citas, selección de horario y confirmación de cita.

El proceso permite a través del intercambio de información y comunicación por medio de Web Services (o cualquier otro modelo de comunicación que tecnológico que “El Instituto” designe) seleccionar el tipo de servicio que requiere el o los derechohabientes siendo dos “Medicina Familiar” o “Estomatología”.

Una vez que sea seleccionado el tipo de servicio se reproducirán la fechas más cercanas y horarios, toda vez que sea aceptada la cita se proporcionará el folio.

Al finalizar el proceso anterior, en caso de necesitar agendar más de una cita, el sistema dará la alternativa (sin necesidad de volver a validar los datos del NSS y vigencia) de realizarla reproduciendo un audio preguntando si desea agendar otra cita.

Importante, reglas para atención por Agente Telefónico Humano:

- El proceso de atención antes descrito se basa en un modelo primario de atención sin agente humano, es decir, para poder acceder al agendamiento se tendrá reglas de negocio primarias indispensables como el NSS correcto y vigente, de lo contrario el derechohabiente no podrá acceder a los servicios motivos de la presente campaña de Agendamiento de Citas Médicas.
- El proceso de atención no humano por IVR contiene dentro de las diferentes etapas derivaciones a un modelo de atención humano, Asesor telefónico del CCIMSS Morelia Michoacán., como son:
 - Cuando no digite correctamente la fecha de nacimiento por más de tres ocasiones.
 - Cuando la fecha de agendamiento no sea la que requiere o la que se adapte a las necesidades del derechohabiente.
 - Cuando no se encuentra disponibilidad de agendamiento en los primeros 30 días.





Gobierno de
México



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL



5) Obtener Citas Disponibles (Consulta Disponibilidad Agente Telefónico Humano)

Objetivo: Mostrar la disponibilidad de horarios disponibles para ofrecer al derechohabiente, con base los datos devueltos.

Con base en la información del derechohabiente, y una fecha que se capture desde el aplicativo del CCIMSS Morelia, Michoacán.; el método devolverá los diez horarios disponibles más próximos para una posible cita para el derechohabiente.

El aplicativo del CCIMSS Morelia, Michoacán., podrá seleccionar el día y hora elegido por el derechohabiente.

6) Agendar Cita Médica (Agendar Cita) a través de agente telefónico humano.

Objetivo: Agendar una cita en la unidad médica

Con base en la fecha y hora seleccionada de acuerdo con el punto anterior, se podrá seleccionar (agendar cita) que deberá ser comunicado a los servicios y/o aplicaciones de El Instituto para su validación.

De esta manera, los servicios y/o aplicaciones de El Instituto entregarán la confirmación o rechazo de la cita médica requerida, devolviendo la información al aplicativo del CCIMSS Morelia, Michoacán.

7) Agendar Cita Médica (Agendar Cita) a través de Agente Telefónico no Humano.

Objetivo: Agendar una cita en la Unidad Médica.

A través del IVR se solicita al derechohabiente su NSS, y una vez validado, se solicitará la fecha de nacimiento del derechohabiente en formato numérico, con esos datos el sistema le notificará al derechohabiente la fecha y hora de la cita más próxima, misma que deberá confirmarse a través de marcar una opción en el IVR.

En caso de que el derechohabiente no acepte la cita ofrecida el sistema lo deberá direccionar al método "Agendar Cita Médica (Agendar Cita) a través de Agente Telefónico Humano"



2026
año de
Margarita
Maza





Gobierno de
México



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL



8) Cancelación de citas agendadas por cualquier medio digital prestado por el IMSS (a través de Agente Telefónico Humano)

Objetivo: Cancelar una cita en la Unidad Médica

Se incluirá una opción dentro del IVR que permita a los derechohabientes realizar una cancelación de cita médica.

Una vez validada la vigencia del derechohabiente, el operador telefónico le indicará al beneficiario las citas que tiene agendadas; a continuación, el operador le solicitará al beneficiario la cita que desea cancelar, el operador deberá seleccionarla y cancelarla en el sistema, se deberá informar al beneficiario la correcta cancelación

9) Confirmación de citas agendadas por cualquier medio digital prestado por el IMSS, utilizando elementos tecnológicos con Agente Telefónico Humano y no Humano.

Objetivo: Confirmar una Cita Médica en la Unidad Médica.

Una vez validada la vigencia del derechohabiente, el operador telefónico le indicará al beneficiario las citas que tiene agendadas; a continuación, el operador le solicitará al beneficiario la cita que desea confirmar, el operador deberá seleccionarla y marcarla como "confirmada" en el sistema; acto seguido deberá informar al beneficiario la correcta confirmación.

Para el proceso no humano, a través del IVR se solicita al derechohabiente su NSS, y una vez validado, se solicitará la fecha de nacimiento del derechohabiente en formato numérico, con esos datos el sistema le notificará al derechohabiente la fecha y hora de la cita que tiene agendada, misma que deberá confirmarse a través de marcar una opción en el IVR, una vez confirmada el sistema le indicará un folio al beneficiario.

10) Confirmar las citas mediante mensajes SMS.

Objetivo: Confirmar una Cita Médica en la Unidad Médica.

Por cada cita agendada se podrán confirmar las citas mediante mensajes SMS para recordatorio de cita, el área usuaria de la campaña proporcionará el mensaje que se establezca en este recordatorio, así como los periodos en que esta actividad se ejecutará.



2026
año de
Margarita
Maza



Para solicitar al derechohabiente confirmar una cita mensajería por SMS; esto se realizará con la respuesta "sí" que realice el beneficiario luego de recibir un mensaje de texto en donde se le informan datos de la cita tales como fecha, hora, consultorio y unidad médica. Como respuesta a esta acción el sistema le regresará un mensaje informando que la cita ha sido confirmada exitosamente.

11) Evaluación de Satisfacción

Al término del agendamiento, se solicitará al derechohabiente que conteste una breve encuesta sobre la satisfacción del servicio recibido.

12) Reglas de Negocio

A continuación, se describen de manera enunciativa más no limitativa, las reglas de negocio para la campaña Cita Médica Telefónica, las cuales podrán modificarse o agregarse de acuerdo con las revisiones técnicas conjuntas entre el personal del Licitante y de El Instituto, durante la vigencia del contrato.

- 1.- El CCIMSS Morelia, Michoacán., únicamente podrá programar citas a derechohabientes vigentes que hayan cumplido con el trámite de adscripción en su Unidad Médica.
- 2.- El CCIMSS Morelia, Michoacán., únicamente podrá programar citas en los servicios de Medicina Familiar y Estomatología.
- 3.- Las citas para el servicio de Medicina Familiar, se programarán en el consultorio y turno en que esté adscrito el derechohabiente.
- 4.- En las Citas Médicas para el servicio de Estomatología, el operador telefónico deberá seleccionar el consultorio en el que se programará la cita médica, puesto que, para este servicio, no hay un consultorio asignado a cada Derechohabiente.
- 5.- El CCIMSS Morelia, Michoacán., debe otorgar 3 (tres) citas por consultorio por turno por día.
- 6.- Los agentes PS-I del El CCIMSS Morelia, Michoacán., asignados a la campaña CMT deberán atender a los horarios (8:00 – 20:00 horas) e intervalos regulares de atención definidos en las Unidades Médicas, exceptuando los horarios de 8:00 a 8:45 para el turno matutino y de 14:00 a





14:45 para el vespertino para medicina familiar, y 8:00 a 8:40 para el turno matutino y 14:00 a 14:40 para el turno vespertino en estomatología. Salvo instrucción

expresa por escrito por parte del administrador de la campaña.

7.- El CCIMSS Morelia, Michoacán., podrá otorgar más de una cita para el mismo núcleo familiar de acuerdo con el parámetro que establezca el Área Usaria de la Campaña, actualmente es de tres citas.

8.- El CCIMSS Morelia, Michoacán., podrá otorgar citas con un mínimo de 12 horas y un máximo de 30 días naturales contados a partir de la fecha de la realización de la llamada, la visualización de la agenda que utilizarán los PS-I para el agendamiento de citas a los derechohabientes incluirá la ventana mencionada. Dichos parámetros podrán adecuarse en razón a las necesidades de la campaña.

9.- No será posible la programación de citas a través del CCIMSS Morelia, Michoacán., para los días que estén marcados como festivos, así como para horarios bloqueados en las Agendas de Citas de las Unidades Médicas.

10.- El CCIMSS Morelia, Michoacán., podrá cancelar citas que se hayan programado a través los medios digitales, dicha cancelación deberá de realizarse con un máximo de 12 horas de anticipación a la fecha de la cita. Para efectuar la cancelación el derechohabiente deberá proporcionar sus datos personales, número de seguridad social y agregado médico en su caso.

11.- El CCIMSS Morelia, Michoacán., podrá brindar el servicio de Confirmación de citas mediante el IVR, digitando el NSS (número de seguridad social) y agregado médico en su caso.

12.- El Licitante generará un folio a la cita médica agendada e informará del mismo al derechohabiente solicitante por cada una de las citas agendadas.

XIII. Consideraciones

Para facilitar la implementación de la comunicación descrita en el presente Apéndice, El Instituto designará personal para llevar a cabo reuniones técnicas con el personal que sea designado por el "posible proveedor", mediante las cuales se comuniquen y revisen las reglas de negocio existentes para la programación de citas médicas a través de CCIMSS IMSS Morelia, Michoacán.,





así como las especificaciones técnicas detalladas para la comunicación con sus servicios y/o aplicativos.

XIV. Requerimientos Adicionales

El “posible proveedor” deberá:

- La operación de la campaña en días festivos serán acorde con los días festivos que el Instituto Mexicano del Seguro Social establezca, donde el área usuaria de la campaña proporcionará la información al proveedor.
- La supervisión de la campaña Cita Médica Telefónica será en Durango 289, Roma Nte., Cuauhtémoc, 06700 Ciudad de México, piso 6 o donde el administrador de la campaña o el Instituto determine.

XV. Obligaciones del “posible proveedor” en materia de protección de datos personales.

Además del apego que el “posible proveedor” deberá tener en función de los requerimientos descritos en los documentos Términos y Condiciones y Anexo Técnico respecto al manejo de datos personales, el “posible proveedor” deberá suprimir de cualquiera de sus bases o registros electrónicos o escritos los datos personales y/o cualquier información que el Instituto haya entregado o se haya generado como resultado operativo de la campaña descrita en el presente apéndice una vez cumplida la relación contractual entre las partes, por lo anterior, el “posible proveedor” deberá aplicar los procedimientos de borrado seguro en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados para procesar y almacenar dicha información, de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico.



