



APÉNDICE VI - "CAMPAÑA MEGAFARMACIA"

I. Nombre de la campaña.

MEGAFARMACIA

II. Objetivo.

Con relación a el Proyecto de Donación de Órganos surge la necesidad de parte de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico de iniciar un proyecto de apoyo para el seguimiento, atención y coordinación de los reportes de desabasto de medicamento por parte de los derechohabientes en sus Unidades Médicas de 1er, 2do y 3er nivel de atención de llamadas que recibe la MEGAFARMACIA del Bienestar, con el objetivo de atender el surtimiento de medicamentos con inventarios de Abasto del IMSS.

III. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.

La instancia normativa o ventanilla única es la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS, que es el área responsable del proceso de contratación del Servicio de Centros de Contacto IMSS, así como del seguimiento y cumplimiento operativo y tecnológico descrito en el documento denominado Anexo Técnico y el presente Apéndice y la administración de los recursos que el Proveedor asigne para la prestación del Servicio en referencia.

IV. Alcance.

Contar con dos canales de atención:

1. Vía Telefónico con personal PS-I básico (1er nivel de atención)
2. Contar con un grupo de atención BackOffice para atención y coordinación de los reportes de desabasto de medicamento por parte de los derechohabientes.

Se propone realizar el seguimiento mediante la atención de canales que actualmente facilitan la coordinación de la recepción de los reportes que realiza la ciudadanía en el teléfono 55 9500 0911 donde se levantan los casos y son trasladados al IMSS.





V. Estimado de interacciones.

Con la finalidad de que el Licitante cuente con elementos de planeación, se proporciona la información del comportamiento de la atención de 1er y 2do nivel de atención en dos meses de su creación:

- 1er nivel

2024		
Mega Farmacia 1er Nivel	Entrantes	Atendidas
Total	1,657	1,641

- 2do nivel

- 2,295 folios de solicitudes en seguimiento de abril a diciembre del 2024.

VI. Tiempo estimado de cada interacción.

Varía en función del proceso de atención, el cual depende de la coordinación entre las distintas unidades interesadas desde la disposición del órgano o tejido el cual puede durar de 24 hrs. a 48 hrs. entre las distintas etapas que conforman el proceso de atención para la logística de abastecimiento del medicamento.

VII. El horario de atención.

La ventana de servicio es de 24 hrs. 7 días a la semana con personal PS-I básico en el primer nivel de atención telefónica.

La ventana de atención de 2do nivel personal PS-I básico con actividades BackOffice es de 9:00 hrs. a 19:00 hrs. de lunes a viernes.

VIII. Tipo de posición requeridas.

El presente servicio considera una atención a través del canal de Llamadas de entrada y Salida con PS-I Básicos en instalaciones del Licitante, para lo cual deberá cumplir con lo establecido en el numeral 4.5 Estaciones de Servicio del Anexo Técnico.





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

Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS

X. Descripción del proceso

El Instituto, proporcionará de manera conjunta con el Proveedor la estrategia de atención acorde a una estrategia por fases, los cuales se describen a continuación:

El centro de contacto IMSS se encuentra en dos fases del proceso de atención de la campaña con dos niveles de atención

- En primer nivel brinda orientación y se recolecta los datos esenciales para identificar el folio generado en el área de mesa de atención y dar un seguimiento oportuno ya sea realizando un reporte, dando un seguimiento o brindando información.
- El área de segundo nivel recibe la información procedente del área de Abasto, misma que se actualiza diariamente, y de esta forma realizar la gestión en el Sistema de Atención para Medicamentos No Surtidos (SMNS), en la cual se modifica el estatus del folio reportado para que posteriormente se pueda contactar al derechohabiente por medio de la mesa de atención y se brinde una fecha estimada en la cual se pueda acudir a recolectar su medicamento.
- En caso de ser necesario segundo nivel está capacitado para realizar llamadas de salida para brindar un seguimiento al usuario.

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

- Lic. Arturo Ortiz Peña
- Correo Electrónico: arturo.ortizp@imss.gob.mx



