



Gobierno de
México



ISSSTE
INSTITUTO DE SEGURIDAD
Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS
TRABAJADORES DEL ESTADO



DIRECCIÓN MÉDICA
SUBDIRECCIÓN DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN A LA SALUD

Oficio Circular No. DM/SPPS/1100/2025

Ciudad de México a 04 de junio de 2025

Asunto: Relacionado al "Centro del Contacto Digital para la Atención de Campañas y Servicios del ISSSTE"

SUBDELEGADAS Y SUBDELEGADOS MÉDICOS
EN LAS REPRESENTACIONES ESTATALES Y REGIONALES
PRESENTE

En atención al oficio No. DAyF/STI/294/2025(anexo) signado por la Lic. Alejandra Fernández Vélez Subdirectora de Tecnología de la Información, a través del cual informa que, desde el 30 de abril del presente año concluyó la vigencia de contrato del Servicio Centro de Contacto Telefónico para la Atención de Llamadas en el ISSSTE, motivo por el que se están realizando actividades para migrar la infraestructura al Centro de Datos Institucional.

Por lo anterior se informa que debido de esas actividades **a partir del viernes 6 de junio a las 22:00 hrs. y hasta las 22hrs. del domingo 8 de junio del presente año**, se tiene programado continuar con la migración de los aplicativos de ASSSISTE y las bases de datos, por lo que se encontraran indisponibles todos los medios, por lo que **no se podrá ingresar al aplicativo ni a sus servicios**. Una vez finalizada esta actividad los servicios operaran de manera normal.

Así mismo se prevé que, del **viernes 13 de junio a partir de las 22 hrs. y hasta las 22:00hrs del domingo 15 de junio**, se realizará la migración de la telefonía de la infraestructura del Instituto, por lo que habrá una indisponibilidad en la atención telefónica (sujeto a confirmación).

A causa de esta situación, solicito su valioso apoyo para que sea difundida esta información de manera urgente a todas las unidades médicas adscritas a la Subdelegación médica a su digno cargo, con el objetivo de operar con la menor afectación posible a todos los derechohabientes.

Sin más por el momento, reciba un cordial saludo.

ATENTAMENTE

DR. ÓSCAR DAVID MEZA OLGUÍN

JEFE DE SERVICIOS DE PROGRAMAS DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN MÉDICA DE ENFERMEDADES CRÓNICAS DEGENERATIVAS

Encargado de atender los asuntos inherentes a la Subdirección, con fundamento en el oficio No. DM/SPPS/1080/2025 de fecha 3 de junio

Elaboró: Dra. Claudia Herrera López
Jefa del Departamento de Desarrollo de Medicina Familiar

Revisó: Dra. Karla Guadalupe Nuricumbo Tapia
Jefa de Servicios de Atención Médica Familiar

C.c.p Dr. Gustavo Reyes Terán. Director Médico. Presente
Dra. Karla Guadalupe Nuricumbo Tapia. Jefa de Servicios de Atención Médica Familiar. Presente
Dra. Claudia Herrera López. Jefa del Departamento de Desarrollo de Medicina Familiar. Presente.

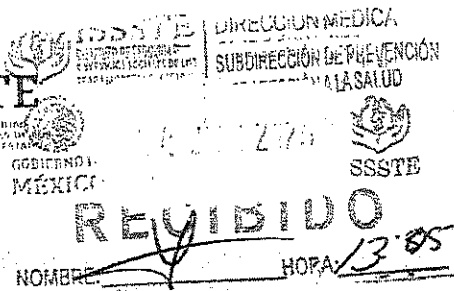
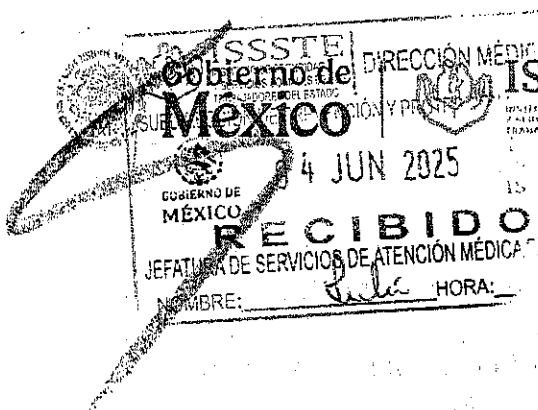
ODMO/KGNT/CHL/



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Av. San Fernando No. 547 Edif. "A" 4º Piso, Col. Toriello Guerra, Alc. Tlalpan C.P. 14050 CDMX

Tel: (55) 5022 0097 Ext. 12931, 31911



Dirección de Administración y Finanzas
Subdirección de Tecnología de la Información
OFICIO No. DAYF/STI/ 294 /2025
Ciudad de México, a 30 de mayo de 2025

Asunto: Migración del Servicio "Centro del Contacto Digital para la Atención de Campañas y Servicios del ISSSTE"

Dr. Gustavo Reyes Terán
Director Médico
Presente

Con el gusto de saludarle, y con motivo de la terminación del Servicio Centro de Contacto Telefónico para la Atención de Llamadas en el ISSSTE, a través del contrato No. **LPNE-CS-DNAF-SRMS-311-2021** con el que se prestan, de manera general, los siguientes servicios en beneficio de la derechohabencia:

- Programación de citas médicas a través de los canales digitales (Portal ASISSSTE, App ASISSSTE, Portal de clínicas, WhatsApp, Chat, Envío SMS)
- Cita para el programa de receta resurtible (Portal de clínicas)
- Cita para el otorgamiento de crédito (Portal ASISSSTE, Portal de unidades administrativas)
- Atención al derechohabiente, a través de ISSSTE TEL

En materia de Cita Médica, se cuenta con el siguiente registro de agendamiento:

Mes	Citas Agendada
Junio	205,400
Julio	5,669
Agosto	3,547

Ahora bien, me referiré, a que, desde el 30 de abril de 2025, concluyó la vigencia del contrato del Servicio Centro de Contacto Telefónico para la Atención de Llamadas; actualmente nos encontramos en espera de la validación presupuestal por parte de la Unidad de Política y Control Presupuestal de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, necesaria para dar continuidad con las gestiones administrativas para el procedimiento de contratación del **"Centro de Contacto Digital para la Atención de Campañas y Servicios del ISSSTE"**.

En ese contexto, se han venido realizando diversas actividades para mitigar el impacto que pudiera ocurrir, de persistir sin contrato para la prestación del servicio:

- Previamente a la conclusión de la vigencia del contrato, se iniciaron los trabajos para migrar la infraestructura al Centro de Datos Institucional;



2025
Año de
La Mujer
Indígena



Gobierno de
México



ISSSTE
INSTITUTO DE SEGURIDAD
Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS
TRABAJADORES DEL ESTADO



- Se continúan los trabajos para la herramienta multicanal (Inconcert);
- Se tiene previsto operar la troncal 55 40001000, desde el Instituto, para, de ser necesario, se habiliten números de extensiones institucionales, para atender a los derechohabientes con personal institucional, en centros de contacto provisionales por cada servicio (será necesario que cada área usuaria provea del personal necesario).
- Entre otras

Por otro lado, hago de su conocimiento las actividades que estaremos realizando en los próximos días; así como la indisponibilidad que se presentará en el servicio, esto, con la finalidad de que se tomen las medidas necesarias para difundir los comunicados que se prevea por esa Dirección Médica a su digno cargo, para enterar a los usuarios en las Unidades Médicas, y en su caso, a los derechohabientes, de los medios que se mantendrán activos:

- **Para las 22:00 horas del viernes 6 junio a las 22:00 horas del domingo 8 de junio de 2025**, se tiene programado continuar la migración de los aplicativos de ASISSSTE y las bases de datos. Se encontrarán indisponibles todos los medios; por lo que no se podrá ingresar al aplicativo ni a sus servicios. Una vez finalizada esta actividad, **los servicios operarán de manera normal.**

Prevedemos que, **del viernes 13 de junio a partir de las 22:00 horas y hasta las 22:00 horas del domingo 15 de junio (48 horas)**, se realizará la migración de la telefonía a la infraestructura del Instituto, por lo que habrá una indisponibilidad en la atención telefónica (sujeto a confirmación).

Una vez finalizada esta actividad y de persistir sin contrato vigente, el servicio de Centro de Contacto Telefónico, deberá ser proporcionado por cada una de las áreas usuarias de los servicios; para estos efectos, se propone se instale una mesa de trabajo.

Todas estas actividades tienen como objetivo, mantener la operación con la menor afectación posible para el derechohabiente.

Sin más por el momento, reciba un cordial saludo.

Atentamente

Lcda. Alejandra Fernández Vélez
Subdirectora de Tecnología de la Información



2025
Año de
La Mujer
Indígena



Gobierno de
México



ISSSTE
INSTITUTO DE SEGURIDAD
Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS
TRABAJADORES DEL ESTADO



Elaboró

Ing. Carlos Alberto Mireles Macías
Jefe de Departamento en la S.T.I.

Revisó

Lcda. Carmen Berenice Tapia Rocha
Jefe de servicios en la S.T.I.

Autorizó

Lcda. Carolina Villegas Pérez
Subcoordinadora en la S.T.I.

C.c.p. Lcdo. José Rodrigo Ávila Carrasco. Director de Oficinas de Representación. Presente.
Lcdo. Omar Butrón Fosado. Director de Administración y Finanzas. Presente.
Jorge Aguilera Cercado. Titular de la Unidad de Comunicación Social. Presente.
Dr. Víctor Hugo Bautista Hernández. Subdirector de Prevención y Protección a la Salud. Presente.
Lic. Ernesto Rosales Méndez. Subdirector de Gestión y Evaluación en Salud. Presente.
Dr. Cesar Alejandro Arce Salinas. Subdirector de Regulación y Atención Hospitalaria. Presente.
Lcda. Carolina Villegas Pérez. Subcoordinadora en la S.T.I. Presente.
Ing. Miguel Ángel Vazquez Villareal. Subcoordinador en la S.T.I. Presente.
Ing. Hector Martínez Valenzuela. Subcoordinador en la S.T.I. Presente.
Lcda. Carmen Berenice Tapia Rocha. Jefa de Servicios en la S.T.I. Presente.



2025
Año de
La Mujer
Indígena