



Gobierno de
México



IMSS BIENESTAR
SERVICIOS PÚBLICOS DE SALUD

Instructivo

Técnico-Operativo

para la gestión de citas y organización del proceso de atención en Unidades Médicas de Primer Nivel



Directorio Institucional

Dr. Alejandro Ernesto Svarch Pérez

Director General de los Servicios de Salud del IMSS-BIENESTAR

Dr. José Alejandro Avalos Bracho

Titular de la Unidad de Atención a la Salud

Dr. Gabriel Gutiérrez Morales

Titular de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel

Dr. Said Vázquez Valle

Titular de la Coordinación de Unidades de Segundo Nivel

Dra. Hilda Patiño Gallegos

Coordinación de Hospitales de Alta Especialidad y Programas Especiales

Dra. Miriam Adriana Peña Eslava

Titular de la Coordinación de Enfermería

Dr. Arturo González Ledesma

Titular de la Coordinación de Supervisión

Dr. José Misael Hernández Carrillo

Titular de la Coordinación de Epidemiología

Dr. Luis Ernesto Caballero Torres

Titular de la Coordinación de Educación e Investigación en Salud

Dra. Alejandra Rangel Junquera

Encargada del Despacho de los Asuntos Inherentes a la
Coordinación de Programas Preventivos

Dr. Eduardo Antonio Rodríguez Becerril

Encargado del Despacho de los Asuntos Inherentes a la
Coordinación de Normatividad y Planeación Médica



Revisión Normativa

Dr. Eduardo Antonio Rodríguez Becerril

Encargado del Despacho de los Asuntos Inherentes a la Coordinación de
Normatividad y Planeación Médica

Mtro. Mauro Jesús Villegas Sánchez

Titular de la División de Normatividad Médica

Colaboradores de la Coordinación de Primer Nivel

Dra. Yarenit Esmeralda Barranco Barreto

Jefe de Área Médica

Área de Atención Integral en Unidades de Primer Nivel

Dr. Humberto Álvarez Sáyago

Líder de proyecto Médico

Departamento de Gestión y Mejora de Procesos de Atención en Primer Nivel

MSP. Roxana Gámez Ortiz

Supervisor de Procesos



Índice.

Introducción.....	5
Objetivos.	5
Objetivo General.	5
Objetivos Específicos.	6
Justificación.....	6
Alcance.....	7
Definiciones.....	8
Flujo general de atención.....	10
Proceso 1. Configuración Inicial del <i>Portal de Citas Médicas</i> de IMSS- BIENESTAR.....	11
Asignación de perfiles y responsabilidades operativas	11
Proceso 2. Utilización del <i>Portal de Citas Médicas</i> IMSS-BIENESTAR por parte del ciudadano	14
Proceso 3. Atención de la persona usuaria dentro de la unidad	16
Políticas y Consideraciones Generales	20
Condiciones mínimas para la implementación.....	20
Principio de no exclusión	20
Adaptabilidad operativa de la agenda médica	21
Regionalización y control de demanda.....	21
Integración con sistemas institucionales	22
Gestión de inasistencias y uso eficiente de espacios	22
Capacitación, comunicación y acompañamiento	22
Seguridad y protección de datos personales	22
Consideraciones operativas para la organización de la agenda y la atención	23
Indicadores de desempeño.....	25
Referencias	26



Introducción.

La gestión de tiempo y la demanda de atención en el Primer Nivel constituye la base operativa para la organización de la consulta y los procesos de atención de las personas usuarias; una manera de alcanzar este objetivo es la provisión de la atención a través de la programación de citas en agendas por parte del personal que labora en las unidades de salud. De esta forma, se puede contribuir a mejorar la calidad de la atención, a través de una distribución equitativa y eficiente.

Por lo anterior, el presente documento busca estandarizar el proceso para la gestión de citas médicas y organización del proceso de atención de las consultas en las Unidades Médicas de Primer Nivel (UMPN), estableciendo un procedimiento claro, accesible y eficiente para la programación de citas, alineado con las directrices de calidad y accesibilidad en la atención. Con lo cual, esta iniciativa impactará en la gestión de tiempo, la demanda, la satisfacción de las personas usuarias y en la reducción de tiempos de espera, contribuyendo significativamente a alcanzar los objetivos establecidos a nivel nacional.

Objetivos.

Objetivo General.

Contribuir en la estandarización del proceso de atención de las personas usuarias que acuden a las Unidades Médicas de Primer Nivel con cita agendada a través del *Portal de Citas Médicas* de IMSS-BIENESTAR, definiendo criterios, actividades y responsabilidades para su correcta incorporación a los procesos administrativos de atención a la salud de cada unidad.



Objetivos Específicos.

- Establecer un flujo de atención que considere desde la llegada de la persona usuaria con cita agendada hasta el fin de la consulta clínica.
- Describir las actividades administrativas previas y complementarias necesarias para garantizar la correcta organización, el registro adecuado y continuidad de la atención clínica.
- Delimitar las funciones y responsabilidades operativas del personal involucrado en el proceso de gestión y atención de citas, favoreciendo la coordinación y eficiencia en las unidades de salud.
- Proponer una serie de indicadores de seguimiento y evaluación que permitan monitorear el desempeño, oportunidad y funcionalidad del *Portal de Citas Médicas* en las Unidades Médicas de Primer Nivel.

Justificación.

El *Portal de Citas Médicas de IMSS-BIENESTAR* es una plataforma diseñada para gestionar, administrar y controlar el proceso de asignación de citas para los diferentes servicios que se ofertan en establecimientos de salud adscritos al IMSS-BIENESTAR, con el objetivo de mejorar la atención a la población, optimizar los tiempos de servicio y fortalecer la organización operativa de las unidades médicas. Su adecuada implementación representa una oportunidad para fortalecer los procesos de ordenamiento de la demanda de atención y reducir tiempos de espera.

Sin embargo, para que el *Portal de Citas Médicas* (Imagen 1) genere los resultados esperados, es indispensable que su funcionamiento se articule de manera clara y estructurada con los procesos administrativos y clínicos de cada unidad. Esto implica definir cómo se incorporan las citas agendadas a la agenda diaria, cómo se gestionan en el punto de recepción, e integración a los registros y flujos de atención existentes.



En este contexto, se requiere un instrumento técnico que establezca una guía operativa para la correcta incorporación del portal a la dinámica cotidiana de las unidades. El presente instructivo tiene como finalidad orientar dicha integración, favoreciendo una gestión ordenada de las consultas agendadas y contribuyendo a mejorar el acceso efectivo de las personas usuarias a los servicios de salud.

Imagen 1. Inicio de Portal de Citas Médicas IMSS-BIENESTAR



Fuente: Tomado del *Portal de Citas Médicas* IMSS-BIENESTAR.

Alcance.

El presente documento se aplica en las Unidades Médicas de Primer Nivel de IMSS-BIENESTAR, en las cuales se haya habilitado la plataforma *Portal de Citas Médicas*. Cabe destacar, que el documento no regula el funcionamiento técnico del portal ni el mecanismo de autenticación digital, sino la forma en que la unidad podría articular las citas agendadas con sus procesos administrativos, clínicos y operativos habituales.

Ámbito de aplicación:

- Dirección/Responsable o administración de la unidad de salud.
- Área de archivo clínico.
- Personal médico o paramédico adscrito a consultorios o servicios de atención.
- Personal asignado al interior de la unidad para realizar las actividades administrativas y de atención a la salud.



Las actividades relacionadas con el *archivo clínico* serán realizadas por el *personal del archivo clínico* en las unidades donde exista dicha figura. En las unidades de menor tamaño, estas funciones podrán ser asumidas por el personal de primer contacto u otro personal designado, conforme a la organización operativa de la unidad.

Asimismo, el documento sirve como referencia para instancias de supervisión y acompañamiento institucional responsables de evaluar la correcta implementación del proceso en las unidades. Su aplicación deberá realizarse respetando la normatividad vigente en materia de atención médica, gestión documental, protección de datos personales y organización operativa del Primer Nivel.

Definiciones.

Agenda digital: Herramienta institucional en línea que permite registrar y gestionar los horarios disponibles para la programación de consultas médicas en una unidad de salud.

Capacidad instalada: Conjunto de recursos físicos, humanos y organizativos disponibles en la unidad médica para la prestación de servicios de salud (Consultorios, personal, horarios, equipamiento).

Consulta Espontánea: Atención otorgada sin cita previamente agendada en el portal, solicitada directamente en la unidad médica.

Continuidad de la Atención: Proceso mediante el cual la persona usuaria recibe seguimiento clínico ordenado y coherente a lo largo del tiempo.

Estatus de Cita: Condición administrativa registrada en el sistema que refleja la situación de la cita (Por ejemplo: Asistió, no asistió, cancelada).

Expediente Clínico: Conjunto organizado de documentos físicos o electrónicos que contienen la información médica y administrativa de la persona usuaria.



Indicador de desempeño: Medida cuantitativa utilizada para evaluar la eficiencia, oportunidad y calidad del proceso de gestión de citas y atención médica.

Llave MX: Mecanismo de autenticación digital utilizado por la persona usuaria para acceder al *Portal de Citas Médicas*.

Portal de Citas Médicas IMSS-BIENESTAR: Plataforma informática institucional para la programación, administración y control de citas médicas en unidades adscritas a IMSS-BIENESTAR.

Proceso asistencial: Es la secuencia de intervenciones realizadas por el equipo de salud para responder a las necesidades de la persona usuaria durante todas las etapas de atención.

Programa “Salud en Control”: Es un programa asistencial orientado a la promoción, prevención y seguimiento integral de la salud, mediante acciones de educación, control clínico y acompañamiento continuo, con el fin de mejorar la calidad de vida, fortalecer el autocuidado y prevenir complicaciones en la población atendida.

Seguimiento clínico: Indicación médica para valoración posterior, control o continuidad del manejo terapéutico.

Situación de vulnerabilidad: Estado de desprotección o riesgo derivado de condiciones sociales, económicas o familiares que afectan el acceso oportuno y equitativo a los servicios de salud y a una adecuada calidad de vida.

Trazabilidad: Capacidad de dar seguimiento completo al recorrido administrativo y clínico de la persona usuaria dentro del proceso de atención.

Unidad Médica de Primer Nivel (UMPN): Establecimientos de salud encargados de la atención ambulatoria, promoción, prevención, diagnóstico y tratamiento inicial.

Unidad médica: Establecimiento de salud adscrito a IMSS-BIENESTAR donde se brindan servicios de atención médica.



Flujo general de atención

Para formular un proceso global de gestión y atención de personas usuarias que utilizarán el *Portal de Citas Médicas* IMSS-Bienestar (Imagen 2), es necesario que se lleven a cabo y se articulen tres procesos esenciales:

- El primero está relacionado con las configuraciones iniciales que deben llevar a cabo las unidades, donde se asignarán los perfiles que administrarán el *Portal de Citas Médicas*, y se habilitará la existencia de la unidad en el portal.
- El segundo tiene que ver con el proceso que realiza la persona usuaria para agendar la cita en el portal de citas.
- El tercero, hace referencia a la gestión y la atención de las personas usuarias que han agendado una cita en el *Portal de Citas Médicas* dentro de las unidades.

Imagen 2. Proceso de gestión y atención a la atención para las personas usuarias considerando la utilización del *Portal de Citas Médicas* IMSS-Bienestar.

Configuración Inicial del Portal de Citas Médicas de IMSS BIENESTAR	Utilización del Portal de Citas Médicas IMSS BIENESTAR por parte del usuario	Atención del Usuario en la Unidad
Corresponde a la preparación técnica y organizativa que permite que el portal funcione correctamente en la unidad	Es la etapa donde el usuario interactúa directamente con la plataforma y agenda la cita	Es el proceso de atención en las USPN de las personas que acuden con una cita agendada en el portal de citas
Responsable Unidad Médica -> Perfil de Administrador de Unidades Médicas	Responsable Persona Usuaria -> Perfil de Ciudadano	Responsable Administrador de Citas / Personal de los servicios de atención a la salud
Acciones • Asignación de perfiles de Administrador y de Unidad Médica • Configuración de servicios y consultorios • Definición de horarios disponibles • Alineación entre los servicios de la unidad y lo mencionado en el portal de agenda	Acciones • Autenticación mediante Llave MX • Selección de servicio • Selección de unidad de salud • Selección de fecha y horario • Confirmación de cita	Acciones • Planeación y gestión interna de las citas agendadas en el portal • Recepción administrativa del usuario • Atención clínica • Seguimiento o cierre

Fuente: Elaboración Propia



Proceso 1. Configuración Inicial del *Portal de Citas Médicas de IMSS-BIENESTAR*

El primer proceso corresponde a la habilitación operativa del *Portal de Citas Médicas* en la Unidad Médica de Primer Nivel (UMPN). Esta etapa tiene como propósito las configuraciones iniciales del portal en la unidad, comprende dos actividades sustantivas:

- Asignación de perfiles y responsabilidades operativas.
- Registro de la información de los servicios y consultorios de la unidad de salud en la plataforma.

Asignación de perfiles y responsabilidades operativas

En esta fase la unidad deberá designar formalmente al personal que operará el sistema. La asignación no implica únicamente otorgar acceso, sino definir responsabilidades claras dentro del proceso. El *Portal de Citas Médicas* contempla distintos perfiles de uso (Tabla 1), cada uno con sus funciones principales. Para fines de la configuración inicial de las unidades, los perfiles que se asignarán en las unidades son el Perfil de Administrador de Citas y el Perfil de Administrador de Unidades Médicas.

Tabla 1.Perfiles de usuario del Portal de Citas IMSS-Bienestar

Perfil	Alcance	Funciones Principales	Nivel de Operación	Persona sugerida para asignarle el perfil
Persona Usuaría	Usuario externo	Agendar citas para sí mismo o para otra persona, cancelar citas, consultar citas	Operación individual	Persona Usuaría
Administrador de Citas	Unidad de Salud	Buscar citas, filtrarlas, actualizar estatus, descargar reportes, control operativo de agenda	Gestión operativa diaria	Personal del Archivo clínico
Administrador de Unidades Médicas	Unidad Médica / Dependencia	Administrar configuración de la unidad, gestionar ventanillas (Consultorios), asignar usuarios, administrar trámites/servicios	Configuración operativa	Responsable de la Unidad
Administrador General	Nivel institucional	Administrar dependencias, registrar y habilitar unidades, administrar ventanillas, asignar usuarios, administrar trámites y citas a nivel global	Gobernanza institucional	Coordinador Regional / Estatal

Fuente: Elaboración Propia



Administrador de Unidades Médicas

El Administrador de Unidades Médicas es el responsable de la configuración y administración funcional de la unidad médica dentro del Portal de Citas IMSS-Bienestar, la designación de este perfil constará por escrito mediante un oficio de comisión o asignación de funciones. Su función principal es asegurar que la representación digital de la unidad refleje con precisión su capacidad instalada, su estructura organizativa y la oferta real de servicios.

Es responsabilidad directa sobre la configuración estructural de la unidad en la plataforma, lo que comprende la habilitación y actualización de los servicios ofertados, la gestión de ventanillas o consultorios activos, la asignación de usuarios operativos, la definición de la disponibilidad de agenda y la parametrización de los trámites correspondientes. Su ámbito de actuación no ejerce gobernanza global del sistema, función que corresponde al Administrador General.

Su intervención es fundamental en la etapa previa y continua de operación, ya que una configuración inadecuada puede derivar en diferencias entre los servicios que se pueden solicitar en la plataforma y los que existen realmente en la unidad.

Administrador de Citas

El Administrador de Citas es el perfil responsable de la gestión, seguimiento y control operativo de las citas médicas dentro del Portal de Citas IMSS-Bienestar a nivel de la unidad médica. Su función principal consiste en administrar las citas digitales generadas por las personas usuarias y asegurar su correcta articulación con la organización interna de la unidad. En términos operativos, este perfil tiene la capacidad de:

- Consultar la totalidad de las citas agendadas en la unidad dentro de un periodo determinado.
- Filtrar la información por fecha, servicio, ventanilla o folio.
- Actualizar el estatus de las citas conforme avanza la jornada (Por ejemplo: asistió, cancelada o inasistencia).



- Descargar reportes para análisis administrativo o planeación interna.
- Registrar nuevas citas para personas usuarias que acuden de manera presencial.

La intervención de este perfil permite también anticipar la preparación de expedientes clínicos, organizar y distribuir la carga de trabajo entre servicios y consultorios, dar seguimiento al cumplimiento de la agenda y detectar oportunamente incidencias operativas que puedan afectar la atención.

Una vez formalizada la asignación de perfiles, el Administrador de Unidades Médicas deberá realizar la parametrización estructural de la unidad en la plataforma, asegurando que la oferta digital de citas sea congruente con la capacidad instalada real. Esta actividad comprende:

- La habilitación y actualización de los servicios disponibles.
- La configuración de consultorios o ventanillas activas.
- La definición de horarios ofertados por servicio.
- La verificación de que la disponibilidad publicada corresponda con la capacidad operativa efectiva de la unidad.

Esta etapa es crítica, ya que una parametrización inadecuada puede generar inconsistencias entre los servicios que aparecen en la plataforma y los que realmente pueden brindarse en la unidad. Solo una vez completada y validada esta configuración podrá habilitarse formalmente el uso del portal para el agendamiento por parte de la ciudadanía.



Proceso 2. Utilización del *Portal de Citas Médicas IMSS-BIENESTAR* por parte del ciudadano

El segundo elemento corresponde a la cita agendada directamente por la persona usuaria en el *Portal de Citas Médicas IMSS-BIENESTAR*, para esto, la condición necesaria previa es que todas las unidades que estén incorporadas en el portal se encuentren debidamente identificadas dentro del mismo. Para agendar una cita, es necesario que la persona usuaria utilice su *Llave MX*, para lo cual previamente debe haber creado una cuenta. De manera general, la persona usuaria debe seguir los siguientes pasos para agendar una Cita en el Portal de IMSS-BIENESTAR.

En primera instancia acceder al portal mediante su *Llave MX* (Imagen 3), posteriormente seleccionar el servicio o tipo de cita requerida (Imagen 4), se desplegarán las UMPN disponibles y se debe elegir la unidad de salud más conveniente (Imagen 5), para después seleccionar la fecha y horario dentro de la oferta (Imagen 6), finalizando con la confirmación de la cita, la cual queda registrada en la plataforma institucional.

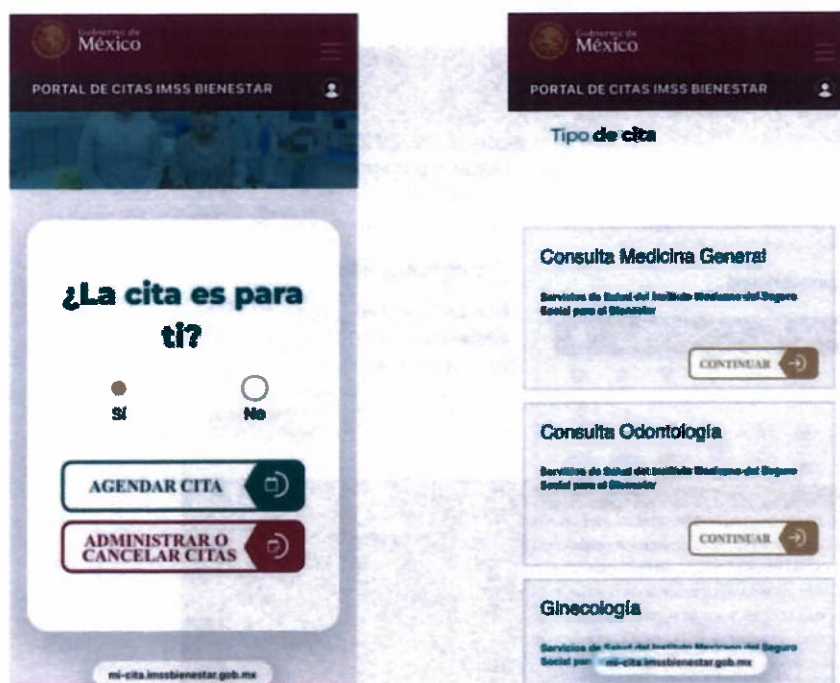
Imagen 3. Ingreso de Portal de Citas Médicas IMSS-BIENESTAR mediante *Llave MX*.



Fuente: Portal de Citas Médicas IMSS-BIENESTAR.

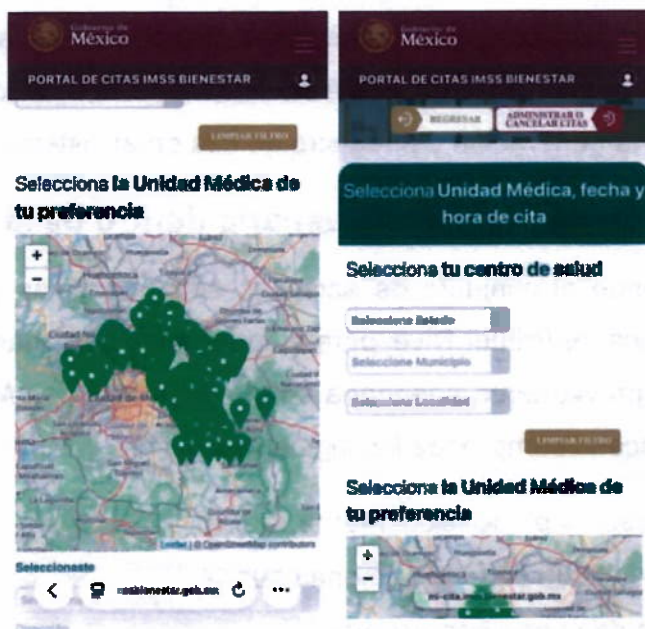


Imagen 4. Selección de servicio o tipo de cita requerida en el Portal de Citas Médicas IMSS-BIENESTAR.



Fuente: Portal de Citas Médicas IMSS-BIENESTAR.

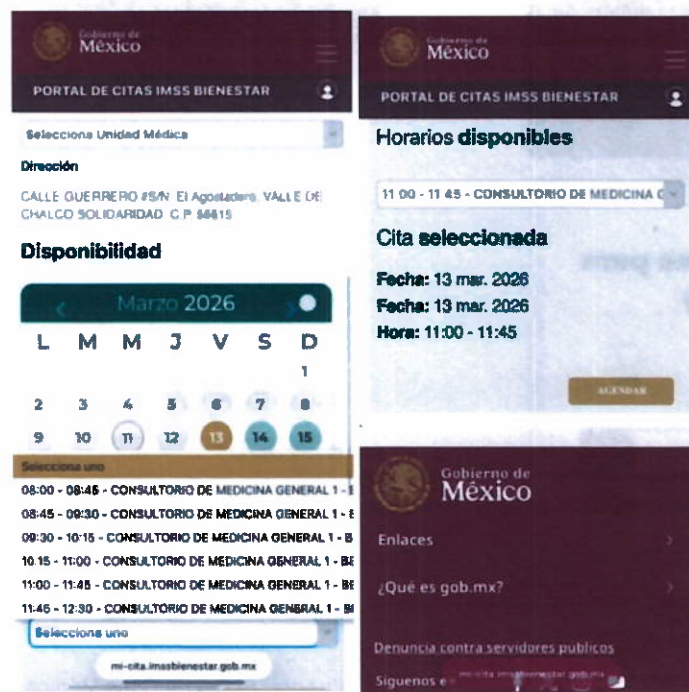
Imagen 5. Selección de la UMPN en el Portal de Citas Médicas IMSS-BIENESTAR.



Fuente: Portal de Citas Médicas IMSS-BIENESTAR.



Imagen 6. Selección de fecha y hora de la cita en el Portal de Citas Médicas IMSS-BIENESTAR.



Fuente: Tomado del *Portal de Citas Médicas* IMSS-BIENESTAR.

La información generada (Fecha, hora, unidad, servicio y datos del usuario) queda almacenada en el sistema y puede ser consultada por los perfiles administrativos autorizados por cada unidad. En esta etapa no interviene la unidad médica, y el proceso concluye con la generación del registro de cita en el sistema.

Proceso 3. Atención de la persona usuaria dentro de la unidad.

El Proceso 3 comprende el conjunto de acciones administrativas y clínicas que realiza la Unidad Médica de Primer Nivel para atender a las personas usuarias que cuentan con una cita previamente agendada en el *Portal de Citas Médicas* IMSS-BIENESTAR. Este proceso comprende los siguientes pasos:

- Revisión anticipada y planeación interna.
- Recepción administrativa de la persona usuaria.
- Atención clínica de la persona usuaria.
- Definición del seguimiento y cierre del proceso.

Revisión anticipada y planeación interna.

Previo al inicio de la jornada laboral que tenga la UMPN, el Administrador de Citas podrá realizar una revisión de la agenda programada para el día. Esta actividad constituye un momento clave, ya que permite:

- Identificar el número total de personas usuarias programadas.
- Analizar la distribución por servicio y consultorio.
- Detectar concentraciones de demanda en horarios específicos.
- Ajustar preventivamente la organización interna.

A partir de esta revisión, la unidad puede ajustar de manera preventiva la organización interna y equilibrar cargas de trabajo entre los profesionales de la salud. Durante esta fase, es recomendable realizar una clasificación preliminar de las citas programadas:

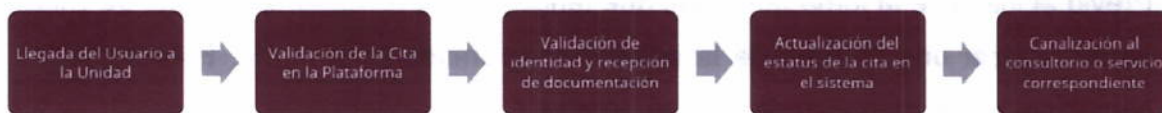
- Cuando el expediente clínico se localice con anticipación, podrá identificarse como **persona usuaria subsecuente**.
- En caso contrario, deberá considerarse como **persona usuaria nueva**, lo que implicará la apertura o integración inicial del expediente.

Recepción administrativa de la persona usuaria.

El proceso formal de atención inicia con la Recepción Administrativa (Imagen 7), cuando la persona usuaria se presenta físicamente en la unidad médica. En este punto, el personal de archivo clínico representa el primer paso operativo, donde se valida la información, se asegura la trazabilidad del registro y se habilita el acceso al servicio correspondiente.



Imagen 7. Proceso de Recepción Administrativa del Usuario.



Fuente: Elaboración Propia.

Al momento de la **llegada de la persona usuaria a la unidad**, el personal de archivo clínico o ventanilla deberá recibirle e identificar el motivo de su asistencia, confirmando si acude con cita previamente agendada o si busca una consulta espontánea. Esta primera interacción debe realizarse, priorizando la correcta orientación **de la persona usuaria** y evitando duplicidades o registros innecesarios.

En la fase de **verificación de cita en plataforma**, se deberá consultar el *Portal de Citas Médicas* para corroborar que la cita exista, validar fecha, horario, servicio y consultorio asignado, y confirmar que corresponde a la persona presente. Es importante revisar que no existan errores de captura o inconsistencias en la información que puedan afectar la atención programada, en caso de que existan errores se tendrán que corregir en el momento. De no existir, se procederá a llevar a cabo una asignación de la cita espontánea dependiendo el servicio que requiera **la persona usuaria**.

Durante la **validación de identidad y documentación**, el personal deberá confirmar la identidad y verificar la documentación requerida para recibir atención (CURP, Acta de nacimiento, INE, Pasaporte, Credencial Institucional o algún documento que lo identifique). En caso de tratarse de **una persona usuaria** de primera vez, se deberán recabar los datos necesarios para la apertura del expediente clínico, asegurando integridad, legibilidad y correcta integración documental.

Posteriormente, en la **actualización de estatus en el *Portal de Citas Médicas de IMSS-BIENESTAR***, se deberá registrar la asistencia marcando la cita como **“Asistió”** en el momento en que la persona se presenta. En caso de no presentarse



en el horario agendado, el registro deberá actualizarse al cierre de la jornada como **“No Asistió”**.

Finalmente, en la fase de **canalización a consultorio o servicio correspondiente**, se deberá orientar a la **persona usuaria** hacia el espacio asignado conforme a su cita, asegurando que conozca el consultorio, turno o procedimiento a seguir. Esta etapa implica coordinarse con el personal clínico para mantener la continuidad del flujo de atención y evitar retrasos innecesarios dentro de la unidad.

Atención clínica y definición de seguimiento.

Una vez canalizada la persona usuaria al consultorio correspondiente, el personal médico deberá brindar la atención conforme a criterios clínicos, guías de práctica, protocolos institucionales vigentes y a la necesidad médica identificada durante la valoración.

Asimismo, durante la consulta deberá registrarse adecuadamente la información clínica en el expediente correspondiente y los sistemas de información del Sistema Nacional de Información Básica en Materia de Salud (SINBA), asegurando congruencia entre el motivo de consulta, hallazgos, diagnóstico, plan de manejo y, en su caso, indicaciones de seguimiento o referencia. Esta documentación es esencial para la continuidad de la atención y la trazabilidad del proceso asistencial.

Al concluir la consulta, el profesional de salud determinará si la persona usuaria requiere seguimiento. En este punto, el profesional deberá especificar a la persona usuaria con claridad el periodo recomendado para la siguiente consulta, y el servicio necesario. Asimismo, deberá orientar a la **persona usuaria** para que realice la agenda correspondiente a través del *Portal de Citas Médicas*, o si es necesario en el Área de Archivo Clínico.

La persona usuaria, con base en esta orientación, seleccionará fecha, unidad y horario disponibles dentro de la plataforma, procurando ajustarse al periodo indicado por el profesional de salud. En caso de no requerirse seguimiento, el proceso asistencial concluirá en ese momento.



Políticas y Consideraciones Generales.

La implementación del Portal de Citas Médicas IMSS-BIENESTAR en las Unidades Médicas de Primer Nivel deberá realizarse bajo criterios de viabilidad operativa, en forma gradual, equidad en el acceso y considerando la capacidad instalada de cada unidad. A continuación, se establecen las siguientes consideraciones generales para una implementación exitosa.

Condiciones mínimas para la implementación.

La incorporación de una unidad médica al esquema de citas digitales deberá realizarse únicamente cuando existan condiciones básicas que garanticen su funcionamiento continuo y seguro. Previo a su activación, deberá verificarse que la unidad cuente con:

- Conectividad estable a internet.
- Equipos de cómputo funcionales para la operación del portal.
- Personal formalmente designado como Administrador de Citas.
- Asignación clara del responsable del perfil de Administrador de Unidades Médicas.

Principio de no exclusión.

El personal de la unidad de salud no podrá discriminar a ninguna persona por razones de edad, sexo, identidad de género, orientación sexual, discapacidad, raza, etnia, idioma, estado de salud, localización geográfica, estatus económico o migratorio, o por cualquier otra índole para otorgar atención a la salud.

En el caso en que alguna persona usuaria no presente algún documento de identificación para su atención, no podrá ser motivo de negar el servicio y se recomienda brindar orientación para obtener alguna identificación oficial como la credencial para votar, documentos migratorios, pasaporte mexicano o licencia de conducir.



La digitalización del proceso de agenda no deberá constituir una barrera de acceso a los servicios de salud, el uso del portal es un mecanismo complementario, no es un requisito excluyente para recibir atención. Las unidades deberán garantizar mecanismos alternos para personas que:

- No cuenten con acceso a internet o dispositivos electrónicos.
- No dispongan de correo electrónico o teléfono móvil.
- Presenten limitaciones en habilidades digitales.
- Sean personas mayores o población en situación de brecha tecnológica.
- Estén en alguna situación de vulnerabilidad.
- No hablen español o no sepan leer.

Se recomienda que la unidad brinde apoyo presencial para el registro de citas o mantener esquemas de atención para demanda espontánea conforme a su capacidad operativa.

Adaptabilidad operativa de la agenda médica.

La agenda digital deberá integrarse a la dinámica real de la unidad médica, respetando la variabilidad inherente a la práctica clínica del Primer Nivel. La unidad médica conservará la facultad de realizar ajustes considerando:

- Diferenciación entre consultas de primera vez y subsecuentes.
- Variabilidad en tiempos de consulta según tipo de **persona usuaria**.
- Atención de urgencias médicas.
- Ausencias imprevistas del personal.
- Sobredemanda en horarios específicos.

Regionalización y control de demanda.

En tanto no existan mecanismos automatizados de regionalización, las unidades deberán monitorear el comportamiento de la demanda generada por el portal, identificando posibles concentraciones atípicas o saturación. Se deberá prestar



especial atención a la atención prenatal, personas usuarias con enfermedades crónicas y servicios de referencia o alta demanda.

Integración con sistemas institucionales.

Mientras el *Portal de Citas Médicas* no se encuentre plenamente interoperable con sistemas como SINBA u otros registros institucionales, la unidad deberá asegurar que toda atención otorgada sea registrada en los sistemas oficiales vigentes.

Gestión de inasistencias y uso eficiente de espacios.

Las unidades deberán actualizar el estatus de las citas no atendidas al cierre de la jornada como **“No asistió”**, con el objetivo de mantener la trazabilidad de la demanda diaria. Se recomienda monitorear la frecuencia de inasistencias, y el impacto en la disponibilidad de espacios de consulta. Podrán establecerse mecanismos internos para optimizar la reasignación de espacios liberados, conforme a la normatividad aplicable.

Capacitación, comunicación y acompañamiento.

La implementación del portal deberá acompañarse de procesos formales de capacitación y comunicación institucional. Se deberán proporcionar y difundir los manuales, designar responsables técnicos por unidad, establecer canales de retroalimentación con el personal operativo y brindar orientación a la ciudadanía sobre el uso del sistema.

Seguridad y protección de datos personales.

Toda operación vinculada al portal deberá observar estrictamente la normativa aplicable en materia de protección de datos personales y confidencialidad de la información. El uso del sistema deberá limitarse a perfiles autorizados, la validación de identidad deberá realizarse en la recepción administrativa, el estatus de las citas deberá actualizarse de manera oportuna, y los expedientes clínicos deberán resguardarse conforme a los lineamientos institucionales.



Consideraciones operativas para la organización de la agenda y la atención.

La organización de la agenda en las Unidades Médicas de Primer Nivel deberá estructurarse bajo criterios de productividad, equilibrio en la distribución de la demanda y garantía de acceso oportuno a los servicios. En términos de productividad, cada consultorio deberá programarse para alcanzar como mínimo 10 consultas y con un máximo de 14 consultas de medicina general por turno, considerando las distintas modalidades de atención.

De manera progresiva, la unidad deberá orientar su organización hacia una distribución aproximada de:

- 70% consultas programadas.
- 30% atenciones espontáneas.

Esta proporción constituye un criterio para impulsar la transición de la operación diaria de las unidades hacia una predominancia de servicios programados, que permitan anticipar la demanda en el futuro y mejorar la planeación del servicio.

La agenda deberá configurarse tomando en cuenta la disponibilidad real del personal, incluyendo horarios de ingreso, permisos, comisiones, actividades extramuros u otras circunstancias que modifiquen la capacidad de atención. Además, la oferta digital publicada deberá corresponder estrictamente a la capacidad instalada real.

En cuanto a la asignación de espacios, las personas usuarias que acudan de manera espontánea deberán distribuirse de forma equitativa entre los consultorios disponibles, evitando concentraciones desproporcionadas en una sola persona profesional.

La persona usuaria podrá aceptar el horario propuesto por la unidad o solicitar programación en otro día con disponibilidad. Cuando sea operativamente viable,



podrá elegir al profesional que habitualmente le brinda atención, siempre que ello no genere desbalance en la carga de trabajo.

Una vez definida la cita, se informará que la persona usuaria deberá presentarse 30 minutos antes de la hora agendada para realizar trámites administrativos y procedimientos previos, no será obligatorio que permanezca dentro de la unidad durante ese periodo. La atención no estará condicionada a la llegada anticipada antes del horario de apertura de la unidad.

En relación con la puntualidad, el personal de salud no deberá exceder 15 minutos posteriores a la hora agendada para iniciar la consulta, salvo situaciones justificadas. Por su parte, la persona usuaria contará con una tolerancia de 10 minutos posteriores a su llamado para ingresar al consultorio. En los casos de atención espontánea, se priorizarán los siguientes grupos:

- Urgencias médicas.
- Personas embarazadas.
- Personas mayores.
- Niñas y niños menores de cinco años.
- Adolescentes de 10 a 19 años.

Las personas beneficiarias del programa “Salud en Control” podrán ocupar espacios disponibles antes que personas usuarias sin urgencia médica, pero siempre después de los grupos prioritarios señalados. Esta priorización deberá basarse en criterio clínico y no únicamente administrativo, un tipo de Triage.

En materia documental, al inicio de cada turno el personal designado deberá acudir al archivo clínico para recabar la totalidad de expedientes correspondientes a las personas usuarias agendadas y distribuirlos en los consultorios asignados. Al finalizar la jornada, el personal que brindó la atención deberá devolver los expedientes para su resguardo.



Finalmente, durante la consulta, el personal de salud deberá informar a la persona usuaria sobre signos y síntomas de alarma que constituyan urgencia real, así como la unidad de referencia a la que debe acudir directamente en caso necesario.

Indicadores de desempeño.

Con el propósito de monitorear la gestión de la agenda de citas y el proceso de atención, se establecen los siguientes indicadores para evaluar del desempeño (Tabla 2). Estos permitirán evaluar de manera sistemática la disponibilidad de espacios en la agenda, la oportunidad en la asignación de citas, el comportamiento de la demanda y el aprovechamiento de la capacidad instalada, generando información objetiva para la toma de decisiones y la implementación de acciones de mejora continua. El análisis periódico e integral de estos indicadores contribuirá a mejorar un acceso oportuno, ordenado y equitativo para la población usuaria, así como a fortalecer la continuidad de la atención.

Tabla 2. Indicadores de desempeño con la implementación del Portal de Citas IMSS-BIENESTAR.

Nombre del indicador	Fórmula	Frecuencia	Meta
Porcentaje de ocupación de agenda	$(\text{Número de citas otorgadas} / \text{Número total de espacios disponibles en la agenda}) \times 100$	Mensual	80%
Porcentaje de inasistencia a cita programada	$(\text{Número de citas programadas no atendidas por inasistencia} / \text{Número total de citas programadas}) \times 100$	Mensual	< 10%
Tiempo promedio para obtener una cita	$(\text{fecha de cita} - \text{fecha de solicitud}) / \text{número total de citas otorgadas}$	Mensual	< 3 días
Porcentaje de consultas no programadas	$(\text{Consultas otorgadas sin cita} / \text{Número total de consultas otorgadas}) \times 100$	Mensual	< 30%

Fuente: Elaboración Propia.

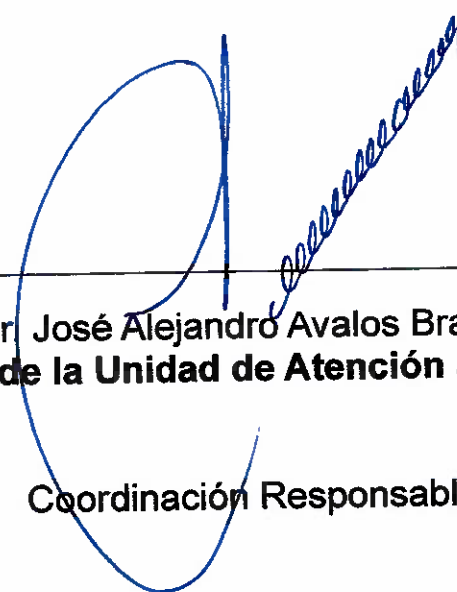


Referencias.

- IMSS-BIENESTAR. *Manual de usuario: Portal de Citas IMSS-Bienestar. Perfil Ciudadano*. Versión 1.0. Ciudad de México: IMSS-BIENESTAR; 2026 ene 26.



Aprobó



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

Coordinación Responsable



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

Revisión Normativa



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