

SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN A ACREDITADOS Y ENLACE CON GERENCIAS REGIONALES
DEPARTAMENTO DE ENLACE INSTITUCIONAL
OFICIO No. DEI/2024/0156

Ciudad de México, a 30 de enero de 2024.

MTRA. LAURA LUISA DORANTES SÁNCHEZ.
TITULAR DE LA UNIDAD DE
TRANSPARENCIA DEL ISSSTE
P R E S E N T E

ASUNTO: Respuesta Solicitud 330017123009302

Por instrucciones de la Lic. María del Carmen Pérez Muñoz, Subdirectora de Atención a Acreditados y Enlace con Gerencias Regionales, con base en las atribuciones conferidas por los Artículos 77 y 78, fracciones VIII y XIV del Reglamento Orgánico del Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, y en el marco del cumplimiento a los artículos 61 y 122 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la cual establece el derecho de los particulares a requerir información a los sujetos obligados mediante un procedimiento aplicable a las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, así como los "Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública", publicados en el D.O.F., el 12 de febrero de 2016; después de haber analizado la solicitud captada por esa Unidad de Transparencia del ISSSTE, el Fondo de la Vivienda del ISSSTE, a través de **la Subdirección de Atención a Acreditados y Enlace con Gerencias Regionales, la Subdirección de Administración y la Subdirección de Finanzas** precisa lo siguiente:

Solicitud de información pública

"Buen día: Se requiere la siguiente documentación en forma electrónica del CENTRO DE CONTACTO FOVISSSTE. Se solicita de manera digital tanto la propuesta técnica y propuesta económica del proveedor adjudicado del servicio del CENTRO DE CONTACTO FOVISSSTE, correspondiente al periodo 2022 y 2023 respectivamente. Se solicita de manera digital el contrato completo y anexo técnico del CENTRO DE CONTACTO FOVISSSTE, correspondiente al periodo 2022 y 2023 respectivamente. Se solicita de manera digital las facturas y los comprobantes de pago de manera digital del contrato que ampara el CENTRO DE CONTACTO FOVISSSTE, correspondiente al periodo 2022, 2023, y enero y febrero 2024 respectivamente. Se solicita de manera digital los comprobantes de pago y notas de crédito del pago de las Penalizaciones y Deductivas junto con todos los soportes del CENTRO DE CONTACTO FOVISSSTE correspondiente al periodo 2022, 2023, y enero y febrero 2024 respectivamente. Se solicita de manera digital la información detallada de los entregables del CENTRO DE CONTACTO FOVISSSTE correspondiente al periodo 2022, 2023, y enero y febrero 2024 respectivamente."[sic]

La Subdirección de Atención a Acreditados y Enlace con Gerencias Regionales:

*"Sobre el particular, con fundamento en los artículos 6 párrafo segundo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 76 fracción XVIII del Reglamento Orgánico del Fondo de la Vivienda del ISSSTE, hago de su conocimiento que a la literalidad de lo requerido por el peticionario y de las funciones de esta Subdirección a mi cargo, en atención a: **"...Se solicita de manera digital tanto la propuesta técnica y propuesta económica del proveedor adjudicado del servicio del CENTRO DE CONTACTO FOVISSSTE, correspondiente al periodo 2022 y 2023 respectivamente. Se solicita de manera digital el contrato completo y anexo técnico del CENTRO DE CONTACTO FOVISSSTE, correspondiente al periodo 2022 y 2023 respectivamente..."** se informa al peticionario que esta Subdirección se encuentra*

imposibilitada para proporcionar dicha información, por lo que se declara la incompetencia notoria para atender lo solicitado y se sugiere se consulte a la Subdirección de Administración para su pronunciamiento toda vez que, con fundamento en el artículo 97, fracción I, X, XI y XIII, corresponde a la Subdirección de Administración atender dichos requerimientos.

Sin embargo, bajo el principio de máxima publicidad, se hace de su conocimiento que se formalizaron los contratos **FVI-SAA-04-7001/2022**, **FVI-SAA-04-7001/2022-CM-01-2022**, **FVI-SAA-01-7105/2022** y **FVI-SAA-02-07/2023**.

Respecto de la solicitud consistente en: **“...Se solicita de manera digital [...] los comprobantes de pago de manera digital del contrato que ampara el CENTRO DE CONTACTO FOVISSSTE, correspondiente al periodo 2022, 2023, y enero y febrero 2024 respectivamente. Se solicita de manera digital los comprobantes de pago y notas de crédito del pago de las Penalizaciones y Deductivas junto con todos los soportes del CENTRO DE CONTACTO FOVISSSTE correspondiente al periodo 2022, 2023, y enero y febrero 2024 respectivamente...”** se declara la incompetencia notoria para atender lo solicitado y se sugiere se consulte a la Subdirección de Finanzas para su pronunciamiento.

Por lo que hace a **“...Se solicita de manera digital las facturas [...] de manera digital del contrato que ampara el CENTRO DE CONTACTO FOVISSSTE, correspondiente al periodo 2022, 2023, y enero y febrero 2024 respectivamente...”**, es importante precisar que las facturas se emiten a mes vencido, por lo que en atención a lo solicitado, se adjuntan las facturas de los meses de enero 2022 a noviembre 2023 en versión íntegra por no contener datos susceptibles de clasificar.

En relación a **“...Se solicita de manera digital [...] y notas de crédito del pago de las Penalizaciones y Deductivas junto con todos los soportes del CENTRO DE CONTACTO FOVISSSTE correspondiente al periodo 2022, 2023, y enero y febrero 2024 respectivamente...”**, se adjuntan en versión íntegra las notas de crédito, así como deductivas aplicadas en 2022 y 2023 por no contener datos susceptibles de clasificar.

Respecto a los meses de enero y febrero 2024, me permito informarle que no se cuenta con la información ya que esta se emite a mes vencido.

Por último, en cuanto a la solicitud consistente en **“...Se solicita de manera digital la información detallada de los entregables del CENTRO DE CONTACTO FOVISSSTE correspondiente al periodo 2022, 2023, y enero y febrero 2024 respectivamente...”**, se anexa al presente el documento que detalla la información contenida en los entregables 2022 y 2023. Por su parte, en atención a los meses de enero y febrero del 2024, se informa que aún no se cuenta con dicha información, ya que esta se emite a mes vencido.

La Subdirección de Atención a Acreditados y Enlace con Gerencias Regionales, reconoce que está obligada a sustanciar la respuesta, que proporcione de manera completa y concisa, asumiendo la responsabilidad ante una posible inconformidad del solicitante con la contestación otorgada.”[Sic]

La Subdirección de Administración:

“Respecto a **“...Se solicita de manera digital tanto la propuesta técnica y propuesta económica del proveedor adjudicado del servicio CENTRO DE CONTACTO FOVISSSTE correspondiente al**

periodo 2022 y 2023 respectivamente. Se solicita de manera digital el contrato completo y anexo técnico del CENTRO DE CONTACTO FOVISSSTE, correspondiente al periodo 2022 y 2023 respectivamente..." se informa que, de la identificación de los contratos realizada por la Subdirección de Atención a Acreditados y Enlace con Gerencias Regionales, como área requirente de dicho servicio, y de la búsqueda de los mismos en los archivos físicos y electrónicos con los que cuenta esta Subdirección a mi cargo, se localizaron los siguientes contratos:

- FVI-SAA-01-7105/2022 formalizado con el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado a través de este Fondo de la Vivienda y la persona moral ADMINISTRACIÓN, PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD AMPU, S.A DE C.V., para la prestación de los "SERVICIOS DE PROMOCIÓN Y ATENCIÓN A ACREDITADOS Y DERECHOHABIENTES DEL FONDO DE LA VIVIENDA DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO".
- FVI-SAA-04-7001/2022 y su convenio modificatorio FVI-SAA-04-7001/2022-CM-01-2022 formalizados con el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado a través de este Fondo de la Vivienda y la persona moral CENTRO DE SOLUCIONES EN INFORMÁTICA, S.A. DE C.V., para la prestación de los "SERVICIOS DE PROMOCIÓN Y ATENCIÓN A ACREDITADOS Y DERECHOHABIENTES DEL FONDO DE LA VIVIENDA DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO".
- FVI-SAA-02-07/2023, formalizados con el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado a través de este Fondo de la Vivienda y la persona moral INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V., para la prestación de los "SERVICIOS DE ATENCIÓN A ACREDITADOS Y DERECHOHABIENTES DEL FONDO DE LA VIVIENDA DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO".

En ese sentido, a fin de dar la atención correspondiente, se informa que la documentación solicitada por el peticionario excede el peso permitido a través de medios digitales, y debido a las excesivas cargas de trabajo que imperan en la Jefatura de Servicios de Recursos Materiales y Servicios Generales de esta Subdirección, imposibilita a esta área administrativa para dar atención a la solicitud de información de mérito en los términos requeridos por el mismo, no obstante lo anterior, y con el objetivo de privilegiar el derecho de acceso a la información pública, en términos de lo dispuesto por los artículos 133 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 136 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, se le informa que la documentación que requiere se le entregará en versión pública previo pago de los derechos correspondientes y por contener datos que deben ser testados, de conformidad con los artículos 113 fracción I y 118 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y demás aplicables, (domicilio, teléfono y correo electrónico, fecha de nacimiento, estado civil, hobbies, fotografía, aptitudes y/o habilidades, estado civil, edad, periodo de educación básica, nivel de idioma, CURP, RFC y firma de terceras personas, nombre, domicilio, y correo electrónico de referencias personales, código QR).

Lo anterior con fundamento en los artículos 141 último párrafo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 145 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, los cuales citan:

"...

Capítulo II

De las Cuotas de Acceso Artículo

141. En caso de existir costos para obtener la información, deberán cubrirse de manera previa a la entrega y no podrán ser superiores a la suma de:

...

La información deberá ser entregada sin costo, cuando implique la entrega de no más de veinte hojas simples. Las unidades de transparencia podrán exceptuar el pago de reproducción y envío atendiendo a las circunstancias socioeconómicas del solicitante.

...

Capítulo II

De las Cuotas de Reproducción

Artículo 145. En caso de existir costos para obtener la información, deberán cubrirse de manera previa a la entrega y no podrán ser superiores a la suma de:

...

La información deberá ser entregada sin costo, cuando implique la entrega de no más de veinte hojas simples. Las Unidades de Transparencia podrán exceptuar el pago de reproducción y envío atendiendo a las circunstancias socioeconómicas del solicitante.

..."

Sic.

Es importante mencionar que en su totalidad la versión pública de la documentación solicitada por el peticionario suma la cantidad de **1483 (MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y TRES FOJAS)** y en razón de las permitidas de manera gratuita, se tiene un excedente de **1463 (MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y TRES FOJAS)** por lo tanto, se reitera al peticionario que una vez que pague los derechos correspondientes se entregará el documento solicitado.

Ahora bien, por lo que hace a "...Se solicita de manera digital las facturas y los comprobantes de pago de manera digital del contrato que ampara el CENTRO DE CONTACTO FOVISSSTE, correspondiente al periodo 2022, 2023 y enero y febrero 2024 respectivamente. Se solicita de manera digital los comprobantes de pago y notas de crédito del pago de las Penalizaciones y Deductivas junto con todos los soportes del CENTRO DE CONTACTO FOVISSSTE correspondiente al periodo 2022, 2023, enero y febrero 2024 respectivamente...", se informa que, el área competente para proporcionar la información solicitada por el peticionario, es la Subdirección de Finanzas, toda vez que dicha subdirección es la encargada de revisar y controlar la documentación soporte para la emisión de pagos.

Finalmente, en relación a "...Se solicita de manera digital la información detallada de los entregables del CENTRO DE CONTACTO FOVISSSTE correspondientes al periodo 2022, 2023, y enero y febrero 2024 respectivamente...", se informa al peticionario que esta Subdirección se encuentra imposibilitada para proporcionar dicha información, toda vez que es el administrador del contrato el competente para supervisar y vigilar el cumplimiento de los servicios, y el encargado de resguardar los entregables presentados por los mismos, a quien en su caso, deberá dirigir esta solicitud.

Lo anterior, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 2 fracción VIII, 4 fracción II inciso a) y 63 del Estatuto Orgánico del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado; 8 fracción VII, 97 fracciones I y XXI, 98 fracción II y 103 fracción XVIII del Reglamento Orgánico del Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado."[Sic]

La Subdirección de Finanzas:

*“Sobre el particular y en atención a: **Se requiere la siguiente documentación en forma electrónica del CENTRO DE CONTACTO FOVISSSTE. Se solicita de manera digital tanto la propuesta técnica y propuesta económica del proveedor adjudicado del servicio del CENTRO DE CONTACTO FOVISSSTE, correspondiente al periodo 2022 y 2023 respectivamente. Se solicita de manera digital el contrato completo y anexo técnico del CENTRO DE CONTACTO FOVISSSTE, correspondiente al periodo 2022 y 2023 respectivamente... Se solicita de manera digital la información detallada de los entregables del CENTRO DE CONTACTO FOVISSSTE correspondiente al periodo 2022, 2023, y enero y febrero 2024 respectivamente.**” se declara la incompetencia notoria para atender la solicitud y se sugiere se consulte a la Subdirección de Atención a Acreditados y Enlace con Gerencias Regionales, así como a la Subdirección de Administración para su consulta.*

*Por otro lado y en referencia con: **Se solicita de manera digital las facturas y los comprobantes de pago de manera digital del contrato que ampara el CENTRO DE CONTACTO FOVISSSTE, correspondiente al periodo 2022, 2023, y enero y febrero 2024 respectivamente. Se solicita de manera digital los comprobantes de pago y notas de crédito del pago de las Penalizaciones y Deductivas junto con todos los soportes del CENTRO DE CONTACTO FOVISSSTE correspondiente al periodo 2022, 2023** sobre el particular y en atención al principio de máxima publicidad, se informa que no se cuenta con registro ni información de pago a algún proveedor con nombre: “CENTRO DE CONTACTO FOVISSSTE”, sin embargo se realizó una búsqueda exhaustiva tanto en nuestros archivos físicos como electrónicos y se ubicó información de proveedores que realizan o realizaron el servicio de call center, entendiendo que dicho servicio es el que refiere el acreditado como: “CENTRO DE CONTACTO FOVISSSTE”, es importante señalar que es ámbito de competencia del administrador del contrato o área requirente la aplicación de penalizaciones y deductivas así como de lo que amparan las mismas; por lo que se adjunta al presente comprobantes de pago, mismos que se entregan en versión pública por contener datos susceptibles de clasificar como confidenciales, (número de cuenta abono y banco beneficiario), lo anterior de conformidad con el artículo 113 fracción III y 118 de la Ley Federal de Transparencia.*

No. Consec.	Proveedor	No. de Contrato	No. de Factura	No. de Nota de Crédito	Comprobante de Pago		No. de CLC
					Importe Pagado	Fecha de Pago	
1	CENTRO DE SOLUCIONES EN INFORMATICA, S.A. DE C.V.	FVI-SAA-04-7001 2022	3482		\$ 2,925,204.48	11/08/2022	2022-700-709-00715
2			3481		\$ 2,659,276.80	11/08/2022	2022-700-709-00716
3			3483		\$ 2,925,204.48	11/08/2022	2022-700-709-00717
4			3486		\$ 2,792,240.64	29/09/2022	2022-700-709-00803
5			3499		\$ 2,925,204.48	29/11/2022	2022-700-709-00974
6			3511		\$ 2,792,240.64	19/12/2022	2022-700-709-01184
7			3538		\$ 2,792,240.64	19/01/2023	2023-700-709-00001
8			3542		\$ 2,925,204.48	19/01/2023	2023-700-709-00002
9		FVI-SAA-04-7001/2022-CM-01/2022	3570		\$ 2,925,204.48	18/07/2023	2023-700-709-00428
10			3571		\$ 1,462,602.24	18/07/2023	2023-700-709-00429
11	INFOCREDIT S. DE R.L DE C.V.	FVI-SAA-02-07 2023	EFIFA16070	EFINC1786	\$ 4,339,874.07	30/06/2023	2023-700-709-00345
12			EFIFA16069		\$ 1,946,016.00	30/06/2023	2023-700-709-00346
13			EFIFA16072	EFINC1787	\$ 4,191,707.85	18/07/2023	2023-700-709-00426
14			EFIFA16333	EFINC1828	\$ 5,656,449.81	31/08/2023	2023-700-709-00575
15			EFIFA16263	EFINC1809	\$ 5,645,594.43	31/08/2023	2023-700-709-00576
16			EFIFA16334	EFINC1830	\$ 5,434,729.92	22/09/2023	2023-700-709-00688
17			EFIFA16335	EFINC1832	\$ 5,858,226.15	18/10/2023	2023-700-709-00845
18			EFIFA0270000623	EFINC0370000113	\$ 5,515,182.30	20/10/2023	2023-700-709-00867
19			EFIFA0270000789	EFINC0370000129	\$ 5,790,114.48	18/12/2023	2023-700-709-01309
20			EFIFA0270000961		\$ 5,759,748.00	18/12/2023	2023-700-709-01310
21	ADMINISTRACION PROMOCION Y PUBLICIDAD AMPU SA DE CV	FVI-SAA-01-7105 2022	D-53		\$ 1,267,028.56	12/07/2022	2022-700-709-00539
22			D-52		\$ 1,267,028.56	12/07/2022	2022-700-709-00540
23			D-51		\$ 1,267,028.56	12/07/2022	2022-700-709-00541

La Subdirección de Finanzas, reconoce que está obligada a sustanciar la respuesta que proporcione de manera completa y concisa, asumiendo la responsabilidad ante una posible inconformidad del solicitante con la respuesta otorgada.”[Sic]

Sin otro particular, reciba saludos cordiales.

ATENTAMENTE



LIC. ANA ELIDER VILLANUEVA DIAZ
JEFA DE DEPARTAMENTO

C.c.p. Arq. Cesar Buenrostro Moreno.- Vocal Ejecutivo de la Comisión Ejecutiva del FOVISSSTE.- Presente.
Lic. Monica Ivette Silva García.- Jefa de Servicios de Enlace Institucional y Atención Ciudadana.- Presente
Lic. María del Carmen Pérez Muñoz, Subdirectora de Atención a Acreditados y Enlace con Gerencias Regionales. .- Presente

****MCPM/MISG/AEVD/TVMS****

