



GOBIERNO DE  
MÉXICO



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

**Dirección General  
Unidad de Transparencia**

Ciudad de México, a 13 de octubre de 2023

Oficio No. **DG/UT/JSII/JDAI/0342/2024**

Disponibilidad de la Información

Solicitud de Información **330017123009302**

**C. Solicitante**

Presente

En atención a su solicitud de información con el número de folio citado al rubro, en la cual requiere:

**Descripción de la solicitud.** "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)

Con fundamento en lo establecido en los artículos 130 y 134 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, esta Unidad de Transparencia hace de su conocimiento la respuesta del Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (FOVISSSTE), a través de la Subdirección de Atención a Acreditados y Enlace con Gerencias Regionales, misma que encontrará en archivo adjunto.

Adicionalmente a lo informado, de acuerdo con lo establecido en el artículo 136, último párrafo de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LFTAIP), así como el Lineamiento Vigésimo noveno, Trigésimo de los Lineamientos que establecen los Procedimientos Internos de Atención a Solicitudes de Acceso a la Información Pública, que a la letra establecen:

**Artículo 136.-** El acceso se dará en la modalidad de entrega y, en su caso, de envío elegidos por el solicitante. Cuando la información no pueda entregarse o enviarse en la modalidad elegida, el sujeto obligado deberá ofrecer otra u otras modalidades de entrega.

**Vigésimo noveno.** Se privilegiará el acceso en la modalidad de entrega y de envío elegidos por el solicitante, en el caso de que la información solicitada consista en bases de datos se deberá privilegiar la entrega en formatos abiertos; cuando la información no pueda entregarse o enviarse en la modalidad elegida, el sujeto obligado deberá ofrecer todas las modalidades de entrega disponibles;





en cualquier caso, se deberá fundar y motivar la modificación respectiva, lo que deberá notificarse al solicitante y registrarse en el Sistema, cuando proceda.

**Trigésimo.** Los costos de reproducción y, en su caso, de envío para la obtención de la información deberán ser cubiertos por el solicitante de manera previa a la entrega por parte del sujeto obligado.

Las cuotas de los derechos aplicables deberán establecerse en la Ley Federal de Derechos, los cuales se publicarán en los sitios de Internet de los sujetos obligados. En su determinación se deberá considerar que los montos permitan o faciliten el ejercicio del derecho de acceso a la información; asimismo, se deberá fijar una cuenta bancaria única y exclusivamente para que el solicitante realice el pago del costo de la información que solicitó.

La información deberá ser entregada sin costo de reproducción, cuando implique la entrega de no más de veinte hojas simples.

Aunado a lo que establece el Criterio 08/13 emitido por el Pleno del ahora INAI:

**Cuando exista impedimento justificado de atender la modalidad de entrega elegida por el solicitante, procede ofrecer todas las demás opciones previstas en la Ley.** De conformidad con lo dispuesto en los artículos 42 y 44 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, y 54 de su Reglamento, la entrega de la información debe hacerse, en la medida de lo posible, en la forma solicitada por el interesado, salvo que exista un impedimento justificado para atenderla, en cuyo caso, deberán exponerse las razones por las cuales no es posible utilizar el medio de reproducción solicitado. En este sentido, la entrega de la información en una modalidad distinta a la elegida por el particular sólo procede, en caso de que se acredite la imposibilidad de atenderla. Lo anterior, ya que si bien, los sujetos obligados deben privilegiar, en todo momento, el derecho de acceso a la información, ello no implica que desvíen su objeto sustancial en la atención y trámite de las solicitudes efectuadas bajo la tutela de dicho derecho. Así, cuando se justifique el impedimento, los sujetos obligados deberán notificar al particular la disposición de la información en todas las modalidades de entrega que permita el documento, tales como consulta directa, copias simples y certificadas, así como la reproducción en cualquier otro medio e indicarle, en su caso, los costos de reproducción y envío, para que pueda estar en aptitud de elegir la que sea de su interés o la que más le convenga. En estos casos, los sujetos obligados deberán intentar reducir, en todo momento, los costos de entrega de la información y garantizar el debido equilibrio entre el legítimo derecho de acceso a la información y las posibilidades materiales de otorgar acceso a los documentos.

En ese sentido, es cierto que la información debe entregarse en la modalidad elegida por el solicitante. Sin embargo, cuando implique la entrega de MÁS DE VEINTE HOJAS SIMPLES MEDIARÁ COSTO y como lo señala la Subdirección de Atención a Acreditados y Enlace con Gerencias Regionales, la información no se encuentran en formato electrónico, por lo que será necesario reproducir 1483 hojas. De acuerdo con el oficio No. 349-B-004 del 11 de enero de 2022 de la Unidad de Política de Ingresos No Tributarios de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, los costos de reproducción son de \$1.00 peso por foja simple, \$22.00 pesos por foja certificada. Además, se ofrecen las modalidades de entrega personal en las oficinas de esta Unidad de Transparencia o vía correo postal, con un costo adicional de aproximadamente \$45.00 pesos por el envío a su domicilio.

Le agradecemos que acceda a su módulo del Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información (SISAI 2.0), elija la modalidad de entrega que prefiera y descargue el formato de pago correspondiente. Si desea recibir la información en su domicilio, por favor remítalo al correo electrónico [unidad.transparencia@issste.gob.mx](mailto:unidad.transparencia@issste.gob.mx). Si prefiere recoger la información personalmente, contamos con una representación en la capital de cada Estado de la República, con excepción de Guerrero y Guanajuato, las cuales se encuentran en Acapulco y en Celaya respectivamente, o bien si acude a esta Unidad de Transparencia, cuya dirección se encuentra al pie de página.





GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



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

Es importante destacar que una vez que se haya realizado el pago y que tengamos constancia de este, el ISSSTE tendrá un plazo de diez días hábiles para reproducir la información solicitada. En consecuencia, a más tardar al final de este período, se enviará la información a su domicilio o a la Representación de la Unidad de Transparencia que usted haya indicado.

De conformidad con el procedimiento legal aplicable, el Comité de Transparencia del ISSSTE emitió la resolución **CT/0148/2024** el 2 de febrero, la cual se adjunta. Dicha resolución confirma la confidencialidad de la información realizada por la Subdirección de Atención a Acreditados y Enlace con Gerencias Regionales. Es importante señalar que, aunque la resolución ha sido emitida en los términos en que se notifica, aún se encuentra en proceso de firma por los integrantes del Comité de Transparencia. Una vez que se cuente con la resolución debidamente firmada, se podrá consultar en la siguiente dirección electrónica:

<http://www.issste.gob.mx/transparencia/transparencioresoluciones.html>

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

**Atentamente**

**Lic. Aida Ramírez Martínez**

Encargada del Departamento de Acceso a la Información  
de conformidad con el oficio DG/UT/0217/2022 del 18 de julio de 2022

ARM/VAG

