



Salud
Secretaría de Salud



INSTITUTO NACIONAL DE
CIENCIAS MÉDICAS
Y NUTRICIÓN
SALVADOR ZUBIRÁN



carlos

Ciudad de México, a 07 de Abril de 2026.

Oficio: R&I/0412/2026

C.P. MARÍA TERESA RAMÍREZ ARELLANO
SUBDIRECTORA DE RECURSOS FINANCIEROS
PRESENTE

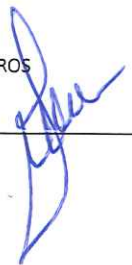
Por este conducto, solicito informe si se cuenta con **Suficiencia Presupuestal** por un importe de \$148,942.16 (Ciento cuarenta y ocho mil novecientos cuarenta y dos pesos 16/100 M.N.) incluido el IVA, para llevar a cabo la contratación de una Operadora de Contac Center, quién prestará sus **servicios profesionales administrativos** en la Sección de Comunicaciones, en caso de contar con ella, me sea autorizado ejercerla

Dicha contratación es temporal y se requiere para el desarrollo de las siguientes actividades:

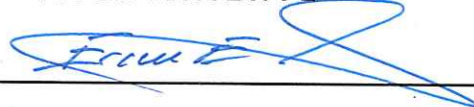
- Soporte en el servicio del Contac center y mesa de ayuda en el turno vespertino de lunes a viernes. Atenderá vía telefónica las incidencias de los servicios de tecnologías de la información y comunicaciones y apoyará a los pacientes en indicarles los procesos de atención del instituto.

Actividades que no son susceptibles de realizarse con la fuerza de trabajo del personal de plaza presupuestaria que labora en el Instituto, en cumplimiento de su misión institucional y con el objetivo de asegurar el adecuado funcionamiento de sus áreas sustantivas, requiere la contratación de servicios profesionales, este servicio es esencial para el desarrollo eficiente del departamento de Redes e Infraestructura; así como para el cumplimiento de la normatividad vigente que regula sus operaciones

Sin más por el momento, le envío un cordial saludo.

Autorización	Favor de Indicar la Partida Presupuestal correspondiente
 C.P. MARÍA TERESA RAMÍREZ ARELLANO SUBDIRECTORA DE RECURSOS FINANCIEROS	33901 SUBCONTRATACIÓN DE SERVICIOS CON TERCEROS 

ATENTAMENTE



LCDO. EDGAR ERICK ESCARCEGA ARANDA
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE REDES E INFRAESTRUCTURA

VISTO BUENO
C.P. VALERIANO
ISAAC LOPEZ
OSORIO



2026
año de
Margarita
Maza



Salud
Secretaría de Salud



INSTITUTO NACIONAL DE
CIENCIAS MÉDICAS
Y NUTRICIÓN
SALVADOR ZUBIRÁN



Ciudad de México; 09 de abril del 2026.

LCDO. EDGAR ERICK ESCARCEGA ARANDA.
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE REDES E INFRAESTRUCTURA.
Presente

SRF-316/2026

Validación Presupuestal

En respuesta a su solicitud de suficiencia presupuestal se informa que se **AUTORIZA** la siguiente suficiencia presupuestal:

No. DE OFICIO	R	UR	PP	OG	FF	IMPORTE	CONCEPTO
R&I/0410/2026	12	NCC	E031	33901	1	148,942.16	Contratación de servicios profesionales de un ingeniero de las carreras de TIC para fortalecer la atención de los servicios en el turno nocturno los días lunes, miércoles y viernes en un horario de 20:00 a 08:00. • Apoyo en la atención de los servicios de internet, correo electrónico, soporte técnico software y hardware de equipo de cómputo, servicio de impresión, fotocopiado y escáner, control de acceso, puertas de emergencia, botones de pánico y emergencia, sonido y voice, CCTV, cableado estructurado, servidores, mesa de ayuda, contact center, casetas de comunicaciones, NAT, Firewall, telefonía analógica e IP, red, unidades de respaldo de energía, telemedicina, fomento a la salud (administración de contenidos), inventarios de tecnología, antivirus, soporte aplicativos primer nivel, asignación de turnos, sistema enfermo - enfermera, Wifi, tarifificador y conexiones de equipo médico, biomédico, refrigeradores, ultracongeladores (IoT). • Reforzar la atención de nuestros servicios 24*7 en base al análisis de incidencias y problemas reportados por los usuarios. • Seguir con el rol de atención donde está integrado el personal de honorarios, eliminando así el pago de horas extras y suplencias. • Dar soporte de primer y segundo nivel en todos los servicios de TIC, eliminando la incorporación de recurso humano en los servicios contratados. • Apoyo en el desarrollo de herramientas de código libre para agilizar la atención y operación del área. • Análisis de las incidencias y problemas que reportan las áreas que se encuentran en servicio en horario nocturno las cuales son: los cuatro pisos de hospitalización, urgencias, UTI, estancia corta, RX y trabajo social. • Mantenimiento preventivo a los activos de TIC en áreas con servicio 24 hrs.



2026
año de
**Margarita
Maza**



R&I/0411/2026	12	NCG	E031	33901	1	148,942.16	Contratación de servicios profesionales de un ingeniero de las carreras de TIC para fortalecer la atención de los servicios en el turno nocturno los días martes, jueves y domingo en un horario de 20:00 a 08:00. • Apoyo en la atención de los servicios de internet, correo electrónico, soporte técnico software y hardware de equipo de cómputo, servicio de impresión, fotocopiado y escáner, control de acceso, puertas de emergencia, botones de pánico y emergencia, sonido y voice, CCTV, cableado estructurado, servidores, mesa de ayuda, contact center, casetas de comunicaciones, NAT, Firewall, telefonía analógica e IP, red, unidades de respaldo de energía, telemedicina, fomento a la salud (administración de contenidos), inventarios de tecnología, antivirus, soporte aplicativos primer nivel, asignación de turnos, sistema enfermo - enfermera, Wifi, tarifador y conexiones de equipo médico, biomédico, refrigeradores, ultracongeladores (IoT). • Reforzar la atención de nuestros servicios 24*7 en base al análisis de incidencias y problemas reportados por los usuarios. • Seguir con el rol de atención donde está integrado el personal de honorarios, eliminando así el pago de horas extras y suplencias. • Dar soporte de primer y segundo nivel en todos los servicios de TIC, eliminando la incorporación de recurso humano en los servicios contratados. • Apoyo en el desarrollo de herramientas de código libre para agilizar la atención y operación del área. • Análisis de las incidencias y problemas que reportan las áreas que se encuentran en servicio en horario nocturno las cuales son: los cuatro pisos de hospitalización, urgencias, UTI, estancia corta, RX y trabajo social. • Mantenimiento preventivo a los activos de TIC en áreas con servicio 24 hrs.
R&I/0412/2026	12	NCG	E031	33901	1	148,942.16	Contratación de servicios profesionales de un Ingeniero de las carreras de TIC para fortalecer la atención vía telefónica en la mesa de ayuda (Helpdesk) y Contact center en el turno vespertino de lunes a viernes en un horario de 12:00 a 20:00 • Apoyo en la atención telefónica de los servicios de internet, correo electrónico, soporte técnico software y hardware de equipo de cómputo, servicio de impresión, fotocopiado y escáner, alta de usuarios en el control de acceso, monitoreo de las puertas de emergencia, botones de pánico y emergencia por medio de una App. • Apoyo en las guardias nocturnas y de días festivos • Dar soporte de primer y segundo nivel en todos los servicios de TIC, eliminando la incorporación • Análisis de las incidencias y problemas que reportan las áreas que se encuentran en servicio en horario nocturno las cuales son: los cuatro pisos de hospitalización, urgencias, UTI, estancia corta, RX y trabajo social





						• Apoyo en la realización de procesos de atención de la mesa de ayuda • Análisis de las llamadas al contact center por parte de los pacientes que requieren algún servicio del instituto • Apoyo en general para las actividades que se desarrollan en el Departamento, ya que dentro del departamento se cuentan con diferentes coordinaciones, mismas que pueden llegar a contar con altas cargas de trabajo y es importante satisfacer sus procedimientos en tiempo y forma para dar la mejor atención posible a los usuarios. • Estas actividades en general podrían ser satisfechas por el prestador de Servicios Profesionales que se busca contratar, de tal modo que ayudaría a cumplir con los procedimientos del instituto, sin que esto significara que se destinen mayores recursos o que se descuiden las demás actividades que se llevan a cabo dentro de este Departamento.
--	--	--	--	--	--	--

La fuente de financiamiento es con **RECURSOS FISCALES**

Sin más por el momento, le envió un cordial saludo.

ATENTAMENTE.

C.P. MA. TERESA RAMÍREZ ARELLANO.
SUBDIRECTORA DE RECURSOS FINANCIEROS

ELABORÓ	REVISÓ
NASH	YLHR



