NOVENO CONVENIO MODIFICATORIO AL CONTRATO PLURIANUAL U-0902 PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GUARDERÍAS A TRAVÉS DE TERCEROS EN EL ESQUEMA VECINAL COMUNITARIO ÚNICO, PARA LOS EJERCICIOS 2022-2026, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, REPRESENTADA POR EL DOCTOR TONATIHU ORTIZ CASTILLO, EN SU CARÁCTER DE TITULAR DEL ÓRGANO DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA REGIONAL ESTADO DE MÉXICO PONIENTE, EN ADELANTE "EL INSTITUTO" Y, POR LA OTRA, LA PERSONA MORAL CONVIVENCIA Y EDUCACIÓN INFANTIL PASTEJE, S.C., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE DENOMINARÁ "EL PROVEEDOR" REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL C. UBALDO MENDOZA MEJÍA, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, Y A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES REFERIRÁN COMO "LAS PARTES", AL TENOR DE LOS ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

ANTECEDENTES

I. Mediante oficio circular 099001300000/231/2021 del 25 de junio de 2021, la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales, y la Coordinación del Servicio de Guardería para el Desarrollo Integral Infantil, difundieron el Acuerdo número ACDO.AS3.HTC.180621/148.P.DPES, emitido el 18 de junio de 2021 por el H. Consejo Técnico de **"EL INSTITUTO"**, en el que autoriza llevar a cabo la contratación plurianual del servicio de guardería infantil en los esquemas Vecinal Comunitario Único y de Guardería Integradora con vigencia del 01 de abril de 2022 al 31 de diciembre de 2026.

II. Con fecha 13 de abril de 2022, **"LAS PARTES"** celebraron el Contrato número ***U-0902***, cuyo objeto consiste en la Prestación del Servicio de Guardería en el esquema **Vecinal Comunitario Único** para los ejercicios 2022-2026, en la forma, términos y condiciones establecidos en la convocatoria y dicho instrumento legal, a lo previsto en los artículos 201 al 207 de la Ley del Seguro Social, las Disposiciones para la Prestación del Servicio de Guardería del Instituto Mexicano del Seguro Social publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 11 de diciembre de 2018, la Ley General de Prestación de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil, su Reglamento, las disposiciones, programas y estrategias que al efecto establezca **"EL INSTITUTO"** y los demás ordenamientos legales y normativos aplicables; acorde a los requerimientos de espacio, funcionalidad, calidad y seguridad establecidos por **"EL INSTITUTO"** y conforme a lo establecido en los anexos que forman parte integral del mismo, el cual en lo sucesivo se denominará **"EL CONTRATO"**.

III. En la Cláusula Trigésima de **"EL CONTRATO"**, **"LAS PARTES"** acordaron que dicho instrumento jurídico podría ser modificado durante la vigencia del mismo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 52, ahora 74, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público **("LAASSP").**

IV. Con fecha 22 de abril de 2022, **"LAS PARTES"** celebraron el Convenio Modificatorio **Uno** a **"EL CONTRATO"** a efecto de modificar el párrafo primero, de su Cláusula Décima Octava, relativo a la cuota unitaria mensual por la prestación del servicio.

V. Con fecha 07 de octubre de 2022, **"LAS PARTES"** celebraron el Convenio Modificatorio **Dos** a **"EL CONTRATO"** a efecto de modificar el párrafo primero, de su Cláusula Décima Octava, relativo a la cuota unitaria mensual por la prestación del servicio.

VI. Con fecha 24 de enero de 2023, **"LAS PARTES"** celebraron el Convenio Modificatorio **Tres** a **"EL CONTRATO"** a efecto de modificar el párrafo primero, de su Cláusula Décima Octava, relativo a la cuota unitaria mensual por la prestación del servicio.

VII. Con fecha 18 de mayo de 2023, **"LAS PARTES"** celebraron el Convenio Modificatorio **Cuatro** a **"EL CONTRATO"** a efecto de modificar los párrafos primero, quinto y sexto, de su Cláusula Décima Octava, referentes a la cuota unitaria mensual por la prestación del servicio, al presupuesto mínimo y máximo a ejercer y su distribución por ejercicio fiscal.

VIII. Con fecha 26 de enero de 2024, **"LAS PARTES"** celebraron el Convenio Modificatorio **Cinco** a **"EL CONTRATO"** a efecto de modificar los párrafos primero, quinto y sexto, de su Cláusula Décima Octava, referentes a la cuota unitaria mensual por la prestación del servicio, al presupuesto mínimo y máximo a ejercer y su distribución por ejercicio fiscal.

IX. Con fecha 26 de abril de 2024, **"LAS PARTES"** celebraron el Convenio Modificatorio **Seis** a **"EL CONTRATO"** a efecto de modificar el párrafo primero, de su Cláusula Décima Octava, relativo a la cuota unitaria mensual por la prestación del servicio.

X. Con fecha 31 de enero de 2025, **"LAS PARTES"** celebraron el Convenio Modificatorio **Siete** a **"EL CONTRATO"** a efecto de modificar el párrafo primero, de su Cláusula Décima Octava, relativo a la cuota unitaria mensual por la prestación del servicio.

XI. Con fecha 30 de junio de 2025, **"LAS PARTES"** celebraron el Convenio Modificatorio **Ocho** a **"EL CONTRATO"** a efecto de modificar el párrafo primero, de su Cláusula Décima Octava, relativo a la cuota unitaria mensual por la prestación del servicio.

XII. La Cláusula Décima Novena de **"EL CONTRATO"** establece los porcentajes del Indicador de Satisfacción del Usuario que deben considerarse con motivo de las evaluaciones que realice **"EL INSTITUO"** a **"EL PROVEEDOR"**.

XIII. Mediante oficio circular 099001300000/803/2025 del 23 de diciembre de 2025, la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales y, la Unidad de Atención y Cuidado Infantil, dieron a conocer a los Titulares de los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales, Regionales y del Distrito Federal de **"EL INSTITUTO"**, los porcentajes del Indicador de Satisfacción del Usuario que deben prevalecer en **"EL CONTRATO"** a partir de su difusión, ante la necesidad de mantener la congruencia técnica y estadística derivada de la nueva metodología de medición, asegurando que los parámetros reflejen de manera realista el desempeño observado bajo la modalidad digital. **Anexo 1 (Uno).**

XIV. Mediante oficio **169001-320100/DG/1921/2025, de fecha 26 de diciembre de 2025**, suscrito por la **Lic. Claudia Elizabeth Velázquez Mendoza, Jefa de oficina de Guarderías y encargada del Departamento de Guarderías en sustitución de la Mtra. Guadalupe Janneth Arreguin Sánchez, Jefa del Departamento de Guarderías mediante oficio No. 169001320100/2163/2025, de fecha 11 de noviembre de 2025, signado por la Mtra. Argelia Mendoza Rodríguez Titular de la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales del Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada Regional Estado de México Poniente** le notificó a **"EL PROVEEDOR"** el día 29 de diciembre de 2025, la necesidad de modificar los porcentajes del Indicador de Satisfacción del Usuario previstos en **"EL CONTRATO"**, su justificación, así como los porcentajes mínimos requeridos en dicho instrumento legal; en el que, con motivo de ello, se solicitó a **"EL PROVEEDOR"** su consentimiento para la suscripción del presente Convenio, **Anexo 1 (Uno)** de este documento, a efecto de modificar el párrafo tercero, inciso *b) Indicadores*, apartado *Satisfacción del Usuario* y el cuadro que se comprende en el párrafo quinto, ambos de la Cláusula Décima Novena de **"EL CONTRATO"**, ante la necesidad de mantener la congruencia técnica y estadística derivada de la nueva metodología de medición, asegurando que los parámetros reflejen de manera realista el desempeño observado bajo la modalidad digital **Anexo 2 (Dos).**

XV. **"EL PROVEEDOR"** a través del escrito de fecha 26 de diciembre de 2025, manifestó su conformidad para celebrar el presente Convenio Modificatorio, firmado el día 29 de diciembre de 2025.

D E C L A R A C I O N E S

I. "EL INSTITUTO" declara que:

I.1 Es un organismo descentralizado de la Administración Pública Federal, cuya existencia, competencia y atribuciones se señalan en los artículos 4 y 5 de la Ley del Seguro Social; con personalidad y patrimonio propios

que tiene a su cargo la organización y administración del seguro social, como un servicio público de carácter nacional.

I.2 Conforme a lo dispuesto por el artículo 268 A de la Ley del Seguro Social y los artículos 2, fracción IV, inciso a), 8, 139, 144 fracciones I, XXIII y XXXVI, y 155 del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social **("RIIMSS")**, y el numeral 5.3.16, inciso b), de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social **("POBALINES")**, el **DR. TONATIHU ORTIZ CASTILLO** TITULAR DEL ÓRGANO DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA REGIONAL ESTADO DE MÉXICO PONIENTE, es el servidor público que cuenta con facultades legales para celebrar el presente Convenio Modificatorio.

I.3 Comparece a la firma de este Convenio Modificatorio, la Administradora de **"EL CONTRATO"**, la **MTRA. GUADALUPE JANNETH ARREGUIN SÁNCHEZ,** JEFA DEL DEPARTAMENTO DE GUARDERÍAS DEL ÓRGANO DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA REGIONAL ESTADO DE MÉXICO PONIENTE.

I.4 Conforme a lo dispuesto por el artículo 2, fracción I, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público **("RLAASSP"),** 8, párrafo primero, del **"RIIMSS",** numerales 4.31 y 5.3.8., inciso b), de las **"POBALINES",** la **MTRA. VANESSA GABRIELA ORTEGA PINEDA**, TITULAR DE LA COORDINACIÓN DE ABASTECIMIENTO Y EQUIPAMIENTO de **"EL INSTITUTO" EN EL ÓRGANO DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA REGIONAL ESTADO DE MEXICO PONIENTE,** es la servidora pública que cuenta con facultades legales para intervenir como **Área Contratante** en el procedimiento de Licitación Pública Electrónica Nacional número **LA-050GYR024-E59-2022**, del cual se deriva **"EL CONTRATO"** y el presente convenio.

I.5 Conforme a lo dispuesto en el artículo 2, fracción II, del **"RLAASSP",** los numerales 4.24 y 5.3.1 de las **"POBALINES"**, la **MTRA. ARGELIA MENDOZA RODRIGUEZ,** TITULAR DE LA JEFATURA DE SERVICIOS DE SALUD EN EL TRABAJO PRESTACIONES ECONOMICAS Y SOCIALES **DE "EL INSTITUTO" EN EL ÓRGANO DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA REGIONAL ESTADO DE MEXICO PONIENTE,** es la servidora pública que cuenta con facultades legales para determinar y analizar las necesidades de la prestación de los servicios, participando en "**EL CONTRATO**" y el presente Convenio Modificatorio como **Área Requirente.**

I.6 Conforme a lo dispuesto por el artículo 2, fracción III, del **"RLAASSP",** los numerales 4.25 y 5.3.9, inciso b) de las **"POBALINES"**, la **MTRA. GUADALUPE JANNETH ARREGUIN SÁNCHEZ,** JEFA DEL DEPARTAMENTO DE GUARDERÍAS **DE "EL INSTITUTO" EN EL ÓRGANO DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA REGIONAL ESTADO DE MEXICO PONIENTE,** es la servidora pública que cuenta con facultades legales para elaborar las especificaciones técnicas para la prestación de los servicios y evaluar las propuestas técnicas de las proposiciones exhibidas en el procedimiento de contratación del cual deriva **"EL CONTRATO",** participando en éste y en el presente Convenio Modificatorio como **Área Técnica.**

II. "EL PROVEEDOR" declara que:

II.1 Bajo protesta de decir verdad, la personalidad y facultades con que se ostentó en **"EL CONTRATO"** no han sido modificadas, limitadas o revocadas, por lo que actúa en este acto a través del **C. Ubaldo Mendoza Mejía** en su carácter de **Representante Legal.**

III. "LAS PARTES" declaran que:

III.1 Es su voluntad celebrar el presente Convenio Modificatorio, a efecto de modificar el párrafo tercero, inciso b) Indicadores, apartado *Satisfacción del usuario* y el cuadro que se contempla en el párrafo quinto, de la Cláusula Décima Novena de **"EL CONTRATO"**. Lo anterior, con fundamento en lo establecido en artículo 52, ahora 74, párrafo cuarto, de la **"LAASSP"**, así como lo señalado en la Cláusula Trigésima de **"EL CONTRATO".**

III.2 Se reconocen mutuamente la personalidad con la que comparecen a la formalización del presente Convenio Modificatorio, misma que está debidamente acreditada, sin que exista modificación, revocación o limitación alguna

que manifestar.

III.3 En el presente Convenio Modificatorio, no se realizan modificaciones que se refieran a precios, anticipos, pagos progresivos, especificaciones y, en general, cualquier cambio que implique otorgar condiciones más ventajosas a "**EL PROVEEDOR**" comparadas con las establecidas originalmente.

Expuesto lo anterior, **"LAS PARTES"** celebran el presente Convenio Modificatorio de conformidad con las siguientes:

C L Á U S U L A S

PRIMERA.- "LAS PARTES" acuerdan modificar la Cláusula Décima Novena de **"EL CONTRATO",** en sus párrafos, tercero inciso *b) Indicadores,* apartado *Satisfacción del usuario* y, quinto respecto al cuadro que se contempla en el mismo, en lo relativo a los porcentajes que se establecen en el Indicador de Satisfacción del Usuario, a efecto de sustituir el porcentaje mínimo aceptable para que la guardería **U-0902** pueda continuar otorgando el servicio y los correspondientes en la columna "Rangos por Indicador" del cuadro referido, como se observa a continuación:

Cláusula DÉCIMA NOVENA.- MECANISMOS DE EVALUACIÓN.
(párrafo tercero, inciso *b) indicadores*, apartado *Satisfacción del usuario)*

Dice:

- **Satisfacción del usuario.-** Se refiere a los resultados de las encuestas de opinión mencionadas en la cláusula Décima Séptima del presente contrato. El porcentaje mínimo aceptable para continuar brindando el servicio será del 90%.

Para quedar como sigue:

- **Satisfacción del usuario.-** Se refiere a los resultados de las encuestas de opinión mencionadas en la cláusula Décima Séptima del presente contrato. El porcentaje mínimo aceptable para continuar brindando el servicio será del 84%.

(párrafo quinto)

Dice:

> Previo cumplimiento de los requisitos indispensables, con base a los resultados de los indicadores de supervisión, satisfacción del usuario, calidad en las instalaciones y área de juegos el Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada deberá identificar la cuota que corresponda a cada proveedor conforme a los rangos por indicador que se describen en el cuadro siguiente:

Esquema	Tipo de Cuota Unitaria Mensual	Monto	Rangos por Indicador
Vecinal Comunitario	Platino	4,899.31	**Indicador de supervisión:** igual o mayor a 96% **Indicador de satisfacción del usuario:** igual o mayor a 96%

Único (Área General)			**Indicador de calidad en las instalaciones y área de juegos:** ***Puntuación global:** igual o mayor a 93 puntos ***Área de Juegos:** Cumple
	Estándar	4,505.10	**Indicador de supervisión:** igual o mayor a 85% **Indicador de satisfacción del usuario:** igual o mayor a 90% **Indicador de calidad en las instalaciones y área de juegos:** ***Puntuación global:** menor a 93 puntos ***Área de Juegos:** No cumple

Para quedar como sigue:

Previo cumplimiento de los requisitos indispensables y con base en los resultados de los indicadores mencionados en la presente Cláusula, el **"ÓRGANO DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA"** deberá identificar la cuota que le corresponde a **"EL PROVEEDOR"** conforme a los rangos por indicador que se describen en el Cuadro siguiente:

Esquema	Tipo de Cuota Unitaria Mensual	Monto	Rangos por Indicador
Vecinal Comunitario Único y de Guardería Integradora (Área General)	**Platino**	4,899.31	**Indicador de supervisión:** igual o mayor a 96% **Indicador de satisfacción del usuario:** igual o mayor a 90% **Indicador de calidad en las instalaciones y área de juegos:** ***Puntuación global:** igual o mayor a 93 puntos ***Área de Juegos:** Cumple
	Estándar	4,505.10	**Indicador de supervisión:** igual o mayor a 85% **Indicador de satisfacción del usuario:** igual o mayor a 84% **Indicador de calidad en las instalaciones y área de juegos:** ***Puntuación global:** menor a 93 puntos ***Área de Juegos:** No cumple

SEGUNDA.- "LAS PARTES" convienen expresamente que, salvo lo previsto en el presente Convenio, no se modifica, altera o nova en forma alguna lo estipulado en **"EL CONTRATO" y su convenio número ocho**, por lo que subsisten en sus alcances y efectos legales las declaraciones, cláusulas y anexos del que forman parte integral del mismo.

TERCERA.- "LAS PARTES" manifiestan que en la celebración del presente Convenio Modificatorio, no media error, dolo, lesión, violencia, mala fe, ni vicio alguno del consentimiento que pudiera invalidarlo o nulificarlo parcial o totalmente.

Por lo expuesto, **"LAS PARTES"**, manifiestan estar conformes con las modificaciones pactadas, y enteradas de las consecuencias, valor y alcance legal de cada una de las estipulaciones que el presente instrumento jurídico contiene, lo ratifican y firman en todas y cada una de sus partes, por cuadruplicado, en la Ciudad de Toluca, Estado de México, el 31 de diciembre de 2025, quedando un ejemplar en poder de "**EL PROVEEDOR**" y los restantes en poder de "**EL INSTITUTO**".

POR: "EL INSTITUTO"

NOMBRE	CARGO	R.F.C.
DR. TONATIHU ORTIZ CASTILLO **REPRESENTANTE DEL INSTITUTO**	TITULAR DEL OOAD REGIONAL ESTADO DE MÉXICO PONIENTE	De conformidad con lo dispuesto en el primer párrafo del ARTÍCULO 115 de la LGTAIP, en el presente contrato y en sus anexos se testa el dato correspondiente al REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES, lo anterior en virtud de que dicho dato corresponde al ámbito patrimonial y privado de las personas físicas, por lo que puede protegerse en su carácter de información confidencial.
MTRA. GUADALUPE JANNETH ARREGUIN SANCHEZ **ADMINISTRADORA DEL CONTRATO Y ÁREA TÉCNICA**	JEFA DEL DEPARTAMENTO DE GUARDERÍAS DEL OOAD REGIONAL ESTADO DE MÉXICO PONIENTE	
MTRA. VANESSA GABRIELA ORTEGA PINEDA **ÁREA CONTRATANTE**	COORDINACIÓN DE ABASTECIMIENTO Y EQUIPAMIENTO, DEL OOAD REGIONAL ESTADO DE MÉXICO PONIENTE	
M.A.P. ARGELIA MENDOZA RODRÍGUEZ **ÁREA REQUIRENTE**	TITULAR DE LA JEFATURA DE SERVICIOS DE SALUD EN EL TRABAJO, PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES.	

POR: **"EL PROVEEDOR"**

NOMBRE	R.F.C.
CONVIVENCIA Y EDUCACIÓN INFANTIL PASTEJE, S.C. **C. UBALDO MENDOZA MEJÍA** **REPRESENTANTE LEGAL**	**CEI981125 H79**

LIC. JOSÉ GILBERTO JIMÉNEZ FLORES
TITULAR DE LA JEFATURA DE SERVICIOS JURÍDICOS

Los aspectos jurídicos del presente documento fueron sancionados por la persona Titular de la Jefatura Delegacional de Servicios Jurídicos, en cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 144 último párrafo del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, con base en la revisión realizada por el Departamento Consultivo, en los términos del numeral 7.1.3 subnumeral 1 del Manual de Organización de la Jefatura de Servicios Jurídicos a solicitud de la unidad administrativa responsable del mismo. En consecuencia se registró bajo el número **OOAD/EDOMEXPTE/JSJ/ADQ/2026/**

La revisión jurídica se efectuó sin prejuzgar sobre la justificación, procedimiento, términos y condiciones de la contratación, ni del resultado de la investigación de mercado correspondiente, ni se realiza sobre la procedencia y/o viabilidad de los aspectos técnicos, económicos y las demás circunstancias que determinaron procedentes las áreas requirentes, técnicas y/o contratantes.

LAS FOJAS DE FIRMA SON PARTE INTEGRAL DEL **CONVENIO MODIFICATORIO NUEVE** DEL CONTRATO **U-0902 DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GUARDERÍA EN EL ESQUEMA VECINAL COMUNITARIO ÚNICO,** QUE CELEBRAN EN **13** FOJAS ÚTILES, POR UNA PARTE **"EL INSTITUTO"** y **"EL PROVEEDOR"**, CON FECHA 31 DE DICIEMBRE DE 2025.

ANEXO 1

Gobierno de México | INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL



Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales Circular No. 09 90 01 300000/803/2025

Resultados de la aplicación de la "Encuesta de satisfacción del usuario del servicio de guardería", correspondiente al tercer periodo de 2025, y consideraciones respecto de los rangos del indicador

Titulares de los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales y Regionales; Titulares de las Jefaturas de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales; Titulares de los Departamentos de Guarderías; Unidad de Atención y Cuidado Infantil, Coordinación de Regulación y Expansión del Servicio de Atención y Cuidado Infantil.

Con motivo de la aplicación de la "Encuesta de satisfacción del usuario del servicio de guardería" correspondiente al tercer periodo de 2025, difundida a través de la Circular No. 09 90 01 300000/697/2025 de fecha 11 de noviembre 2025, y con fundamento en el artículo 5 del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, se establece la siguiente:

C I R C U L A R

1. Marco de referencia

1.1. Artículos 201 a 207, 213 y 237-A, de la Ley del Seguro Social.
1.2. Artículos 2, fracciones IV, inciso a) y V; 5, 8, 81, fracciones I, II, IV, y XII, 84, 139 y 144, del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social.
1.3. Numeral 7.1 del Manual de Organización de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales.
1.4. Circular No. 09 90 01 300000/160/2025 de fecha 21 de marzo 2025.
1.5. Circular No. 09 90 01 300000/399/2025 de fecha 22 de julio de 2025.
1.6. Circular No. 09 90 01 300000/527/2025 de fecha 26 de septiembre de 2025.

2. Objetivo

2.1 Dar a conocer los resultados de la aplicación del tercer periodo de aplicación de la "Encuesta de satisfacción del usuario del servicio de guardería", así como las consideraciones relativas a los rangos del indicador de satisfacción.

3. Ámbito de aplicación

3.1 Los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales y Regionales; las Jefaturas de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales; los Departamentos de Guarderías; la Unidad de Atención y Cuidado Infantil, y la Coordinación de Regulación y Expansión del Servicio de Atención y Cuidado Infantil.



2025 Año de La Mujer Indígena

Av. Paseo de la Reforma #476, Piso 6 Ala Oriente, Col. Juárez, C.P. 06600, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México
Tel: (55) 52 38 27 00 ext. 10501 www.imss.gob.mx/

1 de 4

Gobierno de México | INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL



4. Resultados de la aplicación de la "Encuesta de satisfacción del usuario del servicio de guardería", correspondiente al tercer periodo de 2025.

4.1. Se informan los resultados correspondientes al tercer periodo de aplicación de la "Encuesta de satisfacción del usuario del servicio de guardería" en 2025 **(Anexo 1)**.

4.2. Los resultados obtenidos se integrarán en el Sistema de Información y Administración de Guarderías (SIAG), cada Departamento de Guarderías en los OOAD será responsable de verificar que la información cargada coincida con los resultados previamente enviados.

5. Seguimiento a resultados

5.1 Las y los Titulares de las Jefaturas de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales o, en su caso, los administradores de los contratos de prestación de servicios o convenios de subrogación deberán notificar los resultados del Indicador de Satisfacción del Usuario a más tardar el 30 de diciembre 2025, según corresponda, a:

- Prestadores del servicio de guardería de prestación indirecta.
- Directoras de centros de atención de prestación directa.

5.2 Se deberán implementar acciones estratégicas con los centros de atención para atender las áreas de oportunidad detectadas, priorizando aquellos con resultados inferiores a 85%.

5.3 Se reitera la importancia de fomentar la participación activa de madres, padres y tutores en los ejercicios de evaluación del servicio. Por ello, se deberá invitar a los centros de atención a promover entre los usuarios la "Encuesta de satisfacción del usuario del servicio de guardería", como un mecanismo para impulsar la mejora continua.

6. Consideraciones sobre los rangos

6.1. Cabe señalar que, como resultado de los ajustes metodológicos aplicados en el proceso de levantamiento, así como de la actualización en la ponderación utilizada para la integración del resultado por cuestionario, el indicador de satisfacción presentó una variación significativa.

6.2. Derivado de lo anterior, se considera necesario ajustar los valores ideales y mínimos esperados para el indicador de satisfacción, a fin de que estos sean congruentes con el nuevo esquema metodológico y reflejen de manera adecuada los parámetros revisados. Por lo que se comparten los nuevos valores establecidos:

Indicador	Valor
Óptimo	Igual o mayor a: **90.00%**
Mínimo	Igual o mayor a: **84.00%**



2025 Año de La Mujer Indígena



6.3. El indicador de Satisfacción del usuario se encuentra contemplado en las cláusulas "*Mecanismos de evaluación*" o "*Monto del contrato*" o "*De los montos y precios*" de los contratos de prestación y en el anexo "*Mecanismo de evaluación y cuotas*" de los convenios de subrogación donde se establecen las evaluaciones y los porcentajes para determinar la cuota del ejercicio inmediato posterior. En consecuencia, los rangos establecidos en los instrumentos jurídicos también deberán ajustarse de manera que los parámetros y niveles nacionales resulten congruentes. Con base en ello, los nuevos rangos para el indicador, aplicables tanto para definir la cuota tipo Platino como el indicador mínimo aceptable para continuar brindando el servicio son:

Tipo cuota	Rango mínimo indicador Satisfacción
Platino	Igual o mayor a: **90.00%**
Estándar	Igual o mayor a: **84.00%**

6.4. Por lo anterior, se adjuntan a la presente los modelos de convenio modificatorio, para formalizar el cambio en el indicador de satisfacción del usuario, como se señala en el numeral que antecede **(Anexo 2)**.

6.5. En cumplimiento de lo anterior, los administradores de contratos o convenios deberán gestionar la suscripción de los convenios modificatorios a más tardar el 31 de diciembre de 2025.

6.6. A más tardar el 30 de enero de 2025, los OOAD deberán incorporar al expediente físico y electrónico de cada guardería los convenios formalizados con los proveedores o subrogatarios del servicio, legibles y completos; así como la versión pública (testada) en el visor del servicio de guardería, con el propósito de dar cumplimiento a las obligaciones en materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

6.7. Cabe destacar que la formalización de los convenios modificatorios por parte de los OOAD no obstaculiza el pago correspondiente al mes de diciembre de 2025.

7. <u>Seguimiento y atención a consultas</u>

7.1. Corresponde a la Unidad de Atención y Cuidado Infantil el seguimiento y apoyo para la implementación de lo contenido en esta Circular.

7.2. Para ello, podrán dirigir las consultas sobre el contenido de la presente al Titular de la División de Monitoreo y Evaluación del Servicio de Atención y Cuidado Infantil, Mtro. Ismael Ruiz Fraga (ismael.ruiz@imss.gob.mx), a la Subjefa de División de Seguimiento y Evaluación, Dra. Ana



Gobierno de México | INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL



Paulina Dennis Alor (ana.dennis@imss.gob.mx), o a la jefa del Área de Evaluación del Servicio de Atención y Cuidado Infantil, Act. Paulina Estephanía León Jiménez (paulina.leon@imss.gob.mx). Asimismo, en lo referente a los modelos de convenio modificatorio, podrán dirigir sus consultas al Titular de la División de Regulación y Esquemas de Contratación del Servicio de Atención y Cuidado Infantil, Lic. Cristián Díaz Aguilar (cristian.diaza@imss.gob.mx).

Ciudad de México, 23 DIC 2025

Director de Prestaciones Económicas y Sociales
Dr. Mauricio Hernández Ávila

Titular de la Unidad de Atención y Cuidado Infantil
Mtro. Ismael Ruiz Fraga Encargado Encargado de la Unidad de Atención y Cuidado Infantil, de conformidad con el oficio de designación número Of. N° 09900130000/796/2025 suscrito por el Director de Prestaciones Económicas y Sociales de fecha del 22 de diciembre de 2025 y a lo establecido en el Artículo 157 del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Anexos:

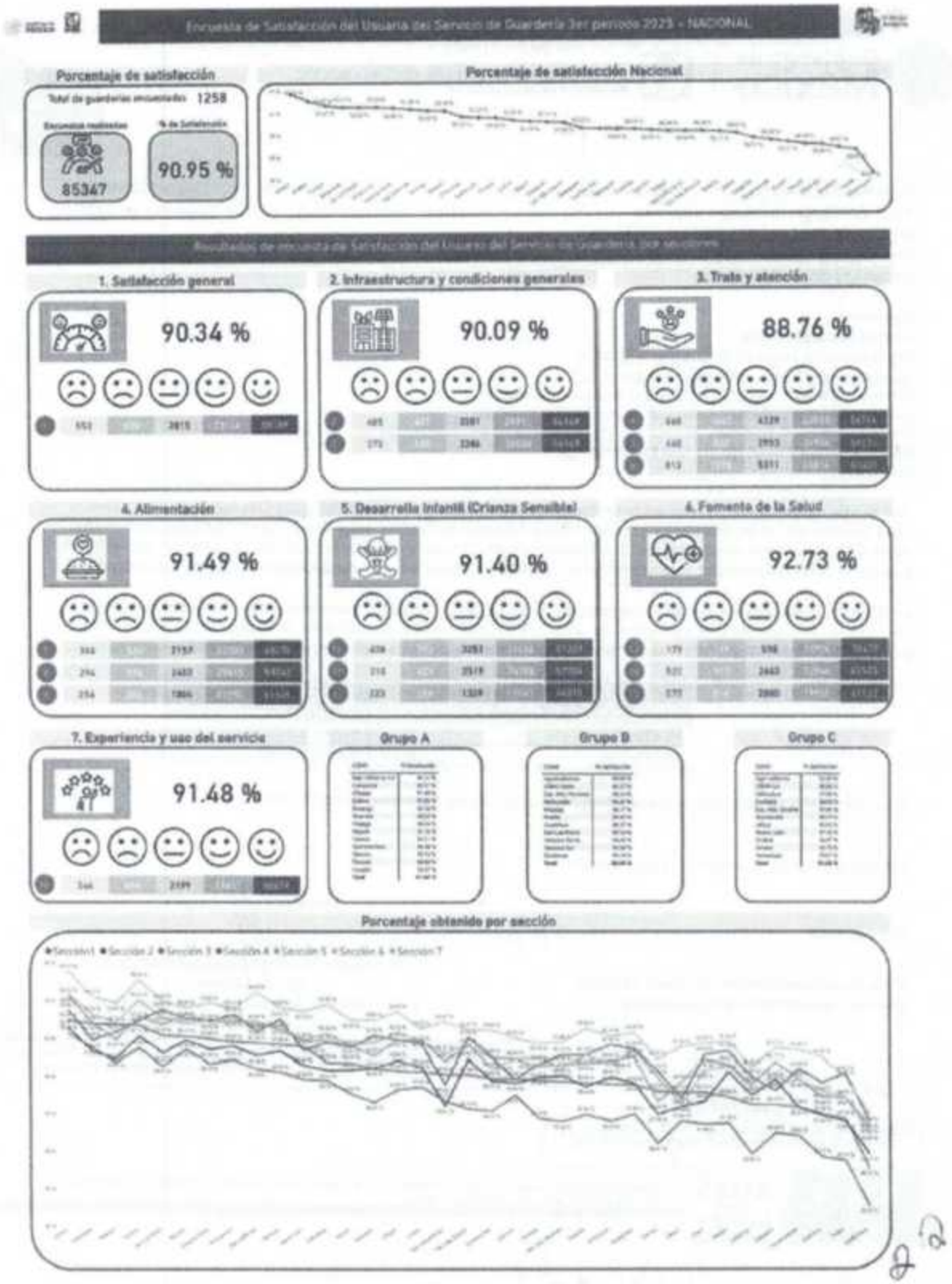
- Anexo1. Resultados correspondientes al tercer periodo de aplicación de la "Encuesta de satisfacción del usuario del servicio de guardería" 2025
- Anexo 2. Modelos de convenio modificatorio.

Con copia:

- Mtro. Javier Guerrero García, Titular de la Dirección de Operación y Evaluación.



2025 Año de La Mujer Indígena


Encuesta de Satisfacción del Usuario del Servicio de Guardería 3er periodo 2023 - NACIONAL
Porcentaje de satisfacción
Total de guarderías encuestadas: 1258
Encuestas realizadas
85347
% de Satisfacción
90.95 %
Porcentaje de satisfacción Nacional
Resultados de encuesta de Satisfacción del Usuario del Servicio de Guardería por secciones
1. Satisfacción general
90.34 %
2. Infraestructura y condiciones generales
90.09 %
3. Trato y atención
88.76 %
4. Alimentación
91.49 %
5. Desarrollo Infantil (Crianza Sensible)
91.40 %
6. Fomento de la Salud
92.73 %
7. Experiencia y uso del servicio
91.48 %
Grupo A
Grupo B
Grupo C
Porcentaje obtenido por sección

Anexo 2

Gobierno de México | INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada
Regional Estado de México Poniente
Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo,
Prestaciones Económicas y Sociales
Departamento de Guarderías

Of. N°169001-320100/DG/1921/2025
Toluca, Estado de México a 26 de diciembre de 2025

Ingeniero
Ubaldo Mendoza Mejía
Representante Legal de la Guardería U-0902
"Convivencia y Educación Infantil Pasteje, S.C."
Carretera Federal Panamericana de cuota, concesionada México-Querétaro, número interior I-4 KM. 109 Colonia Pastejé, Jocotitlán, Estado de México, C.P. 50734
ÓOAD Regiona Estado de México Poniente
Presente

Por medio del presente se hace entrega del Of. Circular No. 099001300000/803/2025 de fecha 23 de diciembre 2025 suscrito por el Dr. Mauricio Hernández Ávila, Director de Prestaciones Económicas y Sociales, con motivo de la difusión de los resultados de la aplicación de la "Encuesta de satisfacción del usuario del servicio de guardería", correspondiente al tercer periodo de 2025, y consideraciones respecto de los rangos del indicador.

Lo anterior presentó una variación significativa por lo que se considera necesario ajustar los valores ideales y mínimos esperados para el Indicador de Satisfacción, los nuevos rangos para el indicador, aplicables tanto para definir la cuota tipo Platino como el indicador mínimo aceptable para continuar brindando el servicio son:

Tipo de Cuota	Rango mínimo indicador de Satisfacción
PLATINO	Igual o mayor a 90%
ESTANDAR	Igual o mayor a 84%

Para ello hago de su conocimiento que se suscribirá un convenio modificatorio.

Sin otro particular, le envió un cordial saludo.

Atentamente,

Mtra. Guadalupe Janneth Arreguín Sánchez
Jefa del Departamento de Guarderías

Firma por autorización

Lic. Claudia Elizabeth Velazquez Mendoza
Jefa de Oficina
Encargada del Departamento de Guarderías

Encargo designado mediante oficio No. 169001320100/2163/2025 de fecha 11 de noviembre de 2025, signado por M.A.P. Argelia Mendoza Rodríguez, Titular de la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales

Recibí de conformidad
UBALDO MENDOZA MEJÍA 29/12/25.
Nombre, firma del Representante legal y fecha

2025 Año de La Mujer Indígena