



CONTRATO DE PRESTACIÓN Y USO DE LOS SERVICIOS DE ISSSPENET Y/O “ISSSPETEL” QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL(LA) C. \_\_\_\_\_ A

QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “EL AFILIADO” Y POR LA OTRA PARTE EL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “ISSSSPEA” REPRESENTADO POR SU DIRECTOR GENERAL, EL INGENIERO PABLO BRUN DORRONSORO, BAJO LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

**DECLARACIONES**

Declara ISSSSPEA:

1.1- Que es un Organismo público descentralizado de Gobierno del Estado de Aguascalientes, con personalidad jurídica y patrimonio propio que fue creado mediante decreto número 93 publicado en el Periódico Oficial del Estado con fecha 19 de febrero de 1989 y se rige por la Ley de Seguridad y Servicios Sociales para los Servidores Públicos del Estado de Aguascalientes, publicado en fecha 29 de enero de 2001.

1.2.- Que el Ingeniero Pablo Brun Dorronsoro es el Director General de ISSSSPEA , según el nombramiento otorgado a su favor por la H. Junta Directiva del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Servidores Públicos del Estado de Aguascalientes el día cuatro de diciembre del año 2010 y así mismo representante legal del mismo, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 25 fracción I de la Ley de Seguridad y Servicios Sociales para los Servidores Públicos del Estado de Aguascalientes.

1.3.- Que señala como domicilio legal la calle de Galeana 119 Zona Centro de la Ciudad de Aguascalientes, Ags. C.P. 20000.

DECLARA EL AFILIADO:

2.1- Llamarse como ha quedado escrito en el proemio del presente contrato, mayor de edad, estado civil \_\_\_\_\_, profesión \_\_\_\_\_, escolaridad \_\_\_\_\_, nacionalidad \_\_\_\_\_ y que cuenta con la capacidad legal para contratar y obligarse en los términos del presente instrumento.

2.2 Tener su domicilio particular y legal para efectos de este contrato en \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ mismo que se utilizará para cualquier efecto con motivo del presente contrato y estando obligado a notificar a ISSSSPEA si hay un cambio.

2.3.- Tener como número telefónico el \_\_\_\_\_.

2.4.- Que es Servidor Público en términos de la Ley de Seguridad y Servicios Sociales para los Servidores públicos del Estado de Aguascalientes y que actualmente está afiliado al Régimen de Seguridad Social del ISSSSPEA.

2.5.- Que su cuenta de correo electrónico personal es: \_\_\_\_\_ y que él es la única persona que la utiliza, por lo que cualquier correo enviado desde esa cuenta al ISSSSPEA se entenderá que proviene directamente del AFILIADO, de igual forma cualquier correo que envíe el ISSSSPEA a el AFILIADO se hará a esa cuenta. EL AFILIADO se compromete a comunicar de manera inmediata el cambio de su cuenta de correo electrónico personal. De no hacerlo, el ISSSSPEA seguirá considerando esa cuenta como la del AFILIADO, deslindándose de cualquier responsabilidad respecto a los correos enviados o contestados relativos a esa cuenta.

### **DECLARAN AMBAS PARTES**

3.- Que tienen interés en celebrar diversas operaciones propias del objeto de ISSSSPEA y de los servicios y prestaciones que otorga, a través de la utilización de los medios electrónicos que ISSSSPEA haya puesto o llegue a poner a disposición del AFILIADO, y del uso de firmas electrónicas que sustituyan a la firma autógrafa, de conformidad con los términos condiciones y alcances que en el presente contrato se establezcan.

3.2.- Ambas partes se reconocen la capacidad y personalidad con la que se ostentan en el presente contrato y están de acuerdo en que el mismo, al ser la voluntad de las partes tendrá fuerza legal para ambos y lo consienten en su totalidad, sin haber vicios en su consentimiento, por lo que se establecen las siguientes:

### **DEFINICIONES**

**Ley.-** La ley de Seguridad y Servicios Sociales para los Servidores Públicos del Estado de Aguascalientes.

**INTERNET.-** Significa el medio de comunicación masivo a través del cual un equipo de cómputo que reúna un mínimo de características puede enviar y recibir datos, voz, video, y demás información a través de redes telefónicas locales o internacionales, vía cable o transmisión de ondas, incluyendo la vía satélite y demás redes públicas de comunicación, utilizando a su vez a diversas empresas proveedoras del servicio de conexión que mediante la utilización de computadoras denominadas servidores y ruteadores transfieren la información para que ésta llegue hacia el equipo de cómputo destinatario.

**INTRANET.-** Significa el medio de comunicación a través del cual un equipo de cómputo que reúna un mínimo de características puede enviar y recibir datos, voz, video y demás información a través de redes privadas propiedad de ISSSSPEA

**ISSSSPENET.-** Es el sistema electrónico propiedad del ISSSSPEA, el cual es accesible para el AFILIADO a través del uso de Internet, Intranet, o correo electrónico como medio de comunicación, incluyendo el portal denominado [www.isssspea.gob.mx](http://www.isssspea.gob.mx),

cuya utilización le permite convenir mediante instrucciones y eligiendo las opciones habilitadas en el sistema electrónico, los servicios y las prestaciones que a través de los sistemas electrónicos que ofrece ISSSSPEA, utilizando Firmas Electrónicas como medio de expresión de la voluntad del AFILIADO.

**ISSSSPETEL:** Es el Centro de atención Telefónica propiedad del ISSSSPEA, el cual es accesible para el AFILIADO a través del uso de un aparato telefónico como medio de comunicación, cuya utilización le permite convenir mediante instrucciones y eligiendo las opciones habilitadas en el sistema electrónico, los servicios y prestaciones que a través de los sistemas electrónicos ofrece el ISSSSPEA, utilizando Firmas Electrónicas como medio de expresión de la voluntad del AFILIADO.

**CORREO ELECTRÓNICO PERSONAL.-** Es el correo electrónico o e-mail del AFILIADO, en el cual el ISSSSPEA responderá cualquier solicitud del AFILIADO, respecto a los servicios que el ISSSSPEA proporciona vía ISSSSPENET, por lo que él es la única persona que la utiliza, por ende cualquier correo enviado desde esa cuenta al ISSSSPEA se entenderá que proviene directamente del AFILIADO, de igual forma cualquier correo que envíe el ISSSSPEA a el AFILIADO se hará a esa cuenta. El AFILIADO, se compromete a comunicar de manera inmediata el cambio de su cuenta de correo electrónico personal, de no hacerlo, el ISSSSPEA seguirá considerando esa cuenta como la del AFILIADO, deslindándose de cualquier responsabilidad respecto a los correos enviados o contestados de esa cuenta.

**BITACORA.-** es el registro o asiento efectuado en forma electrónica de todas y cada una de las operaciones que se realicen entre el AFILIADO y el ISSSSPEA respecto a las prestaciones y servicios que ofrece la Ley a sus afiliados mediante los sistemas electrónicos de ISSSSPENET y/o ISSSSPETEL, mismos que permiten conocer las fechas, montos y servicio solicitado. Esta bitácora será impresa por el ISSSSPEA y se agregará al expediente del AFILIADO.

**NÚMERO CONFIDENCIAL.-** Se compone por la clave numérica generada por los desarrollos tecnológicos del ISSSSPEA y que por ende es desconocida para el mismo, así como para sus trabajadores o cualquier otra persona, misma que se entregará al AFILIADO en sobre cerrado, y que una vez entregada la misma, será responsabilidad del AFILIADO su uso, activación, modificación o divulgación.

**FIRMA ELECTRÓNICA.-** Se compone del número de cuenta de su tarjeta ISSSSPEMATIC (once dígitos) más su número confidencial de igual forma se tendrá como tal, para los supuestos establecidos en este contrato, a la cuenta de correo electrónico personal del AFILIADO. La firma electrónica identificará al AFILIADO ante el ISSSSPEA, permitiéndole acceder a ISSSSPENET y/o ISSSSPETEL. Cuando el AFILIADO solicite algún servicio a través de ISSSSPENET y/o ISSSSPETEL los mecanismos establecidos por el ISSSSPEA, como es el caso de la Firma Electrónica de la cuenta de correo electrónico personal del AFILIADO, sustituirán a la firma autógrafa del mismo, por una de carácter electrónico, por lo que las constancias documentales (bitácora) o técnicas derivadas del uso de ISSSSPENET o ISSSSPETEL producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos suscritos por las partes y tendrán igual valor probatorio, con lo cual están de acuerdo ambas partes.

**ISSSSPEMATIC.-** Tarjeta bancario plástica (tarjeta de débito) propiedad del AFILIADO en donde pueden hacerse depósitos, consultar saldos, realizar operaciones en cajero automáticos, entre otras operaciones. El uso de esta tarjeta y las operaciones que con la misma se realicen, son responsabilidad del AFILIADO, independientemente de que esté autorice a terceros a usarla o la

usen sin su consentimiento por haber sido robada o extraviada, por lo que se exime al ISSSSPEA de cualquier responsabilidad en el uso de esta tarjeta.

## CLAUSULAS

**PRIMERA.-** Las PARTES otorgan su consentimiento en que la Firma Electrónica sustituirá, para todos los efectos legales a que haya lugar, a la firma autógrafa del AFILIADO, produciendo los mismos efectos que las leyes otorgan a la firma autógrafa, incluyendo el valor probatorio de esta. Ambas partes reconocen como prueba, la información generada o comunicada que conste en los medios electrónicos a que se refiere este contrato, así como a las bitácoras que obren en poder del ISSSSPEA, otorgándole fiabilidad al método en que haya sido generada, comunicada, recibida y archivada la información, toda vez que es atribuible a las partes obligadas.

EL AFILIADO manifiesta que conoce el alcance que en el presente Contrato se le atribuye a la Firma Electrónica, por lo que su uso y digitación en los Sistemas Electrónicos es bajo su estricta responsabilidad, así como el hecho de que su uso sea realizado por terceras personas. El AFILIADO, en protección de sus propios intereses, deberá mantener la Firma Electrónica como confidencial, toda vez que el uso de dicha Firma Electrónica, para todos los efectos legales a que haya lugar, en todo caso será atribuido al AFILIADO, aún y cuando medie caso fortuito o fuerza mayor.

Es completa responsabilidad del AFILIADO mantener la confidencialidad de su firma electrónica, así como de su cuenta de correo electrónico, por lo que será completamente responsable de todas y cada una de las operaciones o mensajes que de su correo sean enviadas al ISSSSPEA, así como las que incluya su firma electrónica por lo que exime de cualquier responsabilidad al ISSSSPEA del mal uso que de su cuenta y número confidencial hagan terceras personas, aún y con el consentimiento del AFILIADO.

**SEGUNDA.- CONSENTIMIENTO.-** El afiliado manifiesta su voluntad, realizada por los medios a que se refiere este contrato, a través de firmas electrónicas y respecto a las prestaciones y servicios ofrecidos a través de ISSSSPENET y/o ISSSSPETEL, extendiéndose que es un consentimiento expreso.

**TERCERA.- SEGURIDAD.-** Las PARTES otorgan su consentimiento en que ISSSSPEA estará facultado para adoptar las medidas de seguridad que considere convenientes, respecto de los Sistemas Electrónicos, Firmas Electrónicas y comunicación relativa a los Servicios, por lo que desde este momento el AFILIADO otorga su conformidad para con las medidas de seguridad que sean elegidas por ISSSSPEA, asumiendo el AFILIADO la responsabilidad por el uso de los Sistemas Electrónicos, Firmas Electrónicas, Servicios convenidos y medidas de seguridad adoptadas, liberando desde este momento al ISSSSPEA de cualquier responsabilidad que se relacione directamente con lo anterior.

En caso de que por negligencia, culpa, dolo o mala fe del AFILIADO, llegaran a ser rebasadas las medidas de seguridad para el acceso al ISSSSPENET o ISSSSPETEL, e incluso induzcan al

error, causándose con ello un daño o perjuicio, el ISSSSPEA quedará liberado de cualquier responsabilidad al ejecutar las instrucciones recibidas, sin perjuicio de las acciones civiles y penales que pudieran proceder en contra del responsable. También quedará liberado de responsabilidad cuando por caso fortuito o fuerza mayor no sea posible prestar los servicios establecidos por ISSSSPENET o, en su caso, exista demora en su otorgamiento.

El ISSSSPEA quedará liberado de cualquier responsabilidad al ejecutar instrucciones recibidas mediante la utilización de cualquiera de los medios de acceso a ISSSSPENET o ISSSSPETEL, aún cuando el número confidencial, la firma electrónica, la cuenta de correo electrónico personal o la tarjeta ISSSSPEMATIC, hubieran sido conocidas por terceros, robadas o extraviadas por el AFILIADO, si éste no lo notificó por escrito y con la debida anticipación (24 horas) al ISSSSPEA, a fin de que se tomen las medidas necesarias tendientes a evitar el mal uso por terceros no autorizados.

**CUARTA.- USO DE PORTAL DE INTERNET E INFORMACIÓN LEGAL.-** El AFILIADO acepta en su totalidad y consiente las condiciones generales de uso del portal de Internet [www.issssspea.gob.mx](http://www.issssspea.gob.mx). así como lo relativo a la información legal que se contiene en el mismo y que es conocida por el AFILIADO a la firma de este instrumento.

**QUINTA.- PROPIEDAD.-** El AFILIADO reconoce que ISSSSPEA es el único y exclusivo titular de los derechos de dominio, propiedad industrial y autoral que se contengan en los Sistemas Electrónicos, por lo que de ningún motivo podrá copiar o modificar los mismos, ni será considerado licenciatario o cesionario respecto de ellos, y solo podrá utilizarlos en los términos y condiciones pactados en el presente Convenio, debiendo guardar en todo momento la confidencialidad respecto de cualquier información industrial, profesional o comercial a que en su caso tenga acceso con motivo de uso de los mismos.

**SEXTA.- TRANSACCIÓN.-** Para efectos de prevenir una controversia futura, las PARTES convienen en otorgarse las siguientes recíprocas concesiones:

1.- El uso de la Firma Electrónica tendrá para todos los efectos legales a que haya lugar, los mismos efectos en implicaciones de la firma autógrafa auténtica, dentro de los cuales de manera enunciativa mas no limitativa se señalan, la de representar el acuerdo de voluntades entre el AFILIADO y el ISSSSPEA, sustentado en facultades suficientes para obligarles en los términos y condiciones de la Ley, respecto a los Servicios y Prestaciones otorgados.

2.- Que cualquier convención relativa a los Servicios o Prestaciones que sea efectuada a través de los Sistemas Electrónicos mediante el uso de Firmas Electrónicas, representa el acuerdo de voluntades entre el AFILIADO y el ISSSSPEA, cuyo perfeccionamiento se rige por las reglas de los convenios celebrados entre presentes.

**SEPTIMA.- DE LOS SERVICIOS OTORGADOS POR EL ISSSSPEA A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS.-**

Se regirán conforme a lo dispuesto en la Ley.

No todos los servicios y prestaciones otorgadas por la Ley a los afiliados, serán ofrecidos vía ISSSSPENET o ISSSSPETEL, de igual forma el ISSSSPEA en cualquier momento puede variar los servicios y prestaciones ofrecidos vía ISSSSPENET o ISSSSPETEL.

El AFILIADO está de acuerdo en que para solicitar cualquier servicio o prestación, seguirá el siguiente procedimiento:

- a) Ingresará a la página de Internet del ISSSSPEA: [www.isssspea.gob.mx](http://www.isssspea.gob.mx) o se comunicará a ISSSSPETEL en donde recibirá las instrucciones para solicitar una prestación o un servicio otorgado por el ISSSSPEA.
- b) Una vez seleccionado el servicio o prestación, el AFILIADO enviará su solicitud desde la página de Internet del ISSSSPEA o desde ISSSSPETEL. La solicitud tendrá lugar en el momento en que sea recibida por el ISSSSPEA, en su sistema.
- b.1) El Servidor Público manifiesta estar de acuerdo y saber que su conversación telefónica al requerir la prestación que fuere a través de ISSSSPETEL será grabada por la parte otorgante del Servicio.
- c) Al ser enviado automáticamente el mensaje al correo del ISSSSPEA desde la página de Internet, se entenderá que el AFILIADO ha consentido su solicitud, a través de su firma electrónica.
- d) El ISSSSPEA a través de ISSSSPENET informará automáticamente al afiliado las condiciones y aceptación de su solicitud, por lo que de manera automática y a través de la misma página el afiliado se hará sabedor de las mismas, de lo cual se enterará el ISSSSPEA a través del mismo portal.
- e) Al aparecer en la pantalla la confirmación de envío ésta tendrá igual efecto que un acuse de recibo. Se entenderá que el AFILIADO otorgará su consentimiento en cada comunicación que realice con el ISSSSPEA, sea a través de su firma electrónica o que sea enviada de su correo electrónico personal o vía telefónica, y de igual forma todos los mensajes enviados por el ISSSSPEA al AFILIADO, serán consentidos por éste último al contestarlos afirmativamente. El ISSSSPEA podrá solicitar al AFILIADO que consienta solicitudes, contratos y títulos de crédito, mismos que el ISSSSPEA, incluirá en la página de Internet o en los mensajes que le envíe al AFILIADO, respecto de las prestaciones y servicios ofrecidos vía ISSSSPENET, con lo cual está de acuerdo el AFILIADO, por lo que al contestar tales mensajes se entenderá que estampó su firma electrónica para todos los efectos legales a que haya lugar, obligándose en los términos del documento suscrito electrónicamente.
- f) El ISSSSPEA al conocer la aceptación del AFILIADO, depositará, en los casos que corresponda en la tarjeta ISSSSPEMATIC del mismo, la cantidad solicitada, o en su caso, emitirá un cheque a favor del AFILIADO

Las instrucciones y/o capacitación para el acceso y uso de ISSSSPENET se contendrán en la página de Internet del ISSSSPEA: [www.isssspea.gob.mx](http://www.isssspea.gob.mx), pero si algún afiliado tiene alguna duda respecto al acceso y uso del mismo, podrá acudir al ISSSSPEA en todo momento.

**OCTAVA.-** Ambas partes están de acuerdo:

- 1.- Que para rescindir el presente contrato se deberá dar aviso con quince días naturales de anticipación.
- 2.- En caso de controversia en primera instancia iniciar un procedimiento conciliatorio para solucionarla y en segunda instancia se someten exclusivamente a las leyes y Tribunales del Estado de Aguascalientes, renunciando a otro fuero que tengan o pudieran tener.
- 3.- En que el presente contrato es de naturaleza civil, se rige por lo convenido en el mismo que es la voluntad de las partes.



**PROGRESO  
para  
todos**

GOBIERNO DE AGUASCALIENTES

El presente contrato se celebra en la capital del Estado de Aguascalientes, el día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

**“EL ISSSSPEA”**

**“EL AFILIADO”**

**ING. PABLO BRUN DORRONSORO**  
DIRECTOR GENERAL DEL ISSSSPEA

C. \_\_\_\_\_

**TESTIGOS**

**LIC. JOSÉ ANTONIO MEDINA DÍAZ**  
Auxiliar Jurídico de ISSSSPEA

**T.S.U. DAVID AVILA JUAREZ**  
Encargado de Soporte y Mantenimiento de  
ISSSSPEA

