

CONVENIO DE COLABORACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA ESTRATEGIA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL CENTRO DE INFORMACIÓN CIUDADANA, ASOCIACIÓN CIVIL A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE LEGAL LICENCIADO EDUARDO GARZA CAVAZOS, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "CIC" Y POR LA OTRA EL MUNICIPIO DE ESCOBEDO, NUEVO LEÓN, LA LICENCIADA CLARA LUZ FLORES CARRALES EN SU CARÁCTER DE PRESIDENTE MUNICIPAL, ASISTIDA POR LUCÍA ARACELY HERNÁNDEZ LOPEZ EN SU CARÁCTER DE SÍNDICO SEGUNDO PROPIETARIO DEL R. AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE GENERAL ESCOBEDO, ANDRÉS CONCEPCIÓN MUJES LLOVERA EN SU CARÁCTER DE SECRETARIO DEL R. AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE GENERAL ESCOBEDO, NUEVO LEÓN, ERUBIEL CÉSAR LEJIA FRANCO, EN SU CARÁCTER DE SECRETARIO DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y TESORERO MUNICIPAL DE GENERAL ESCOBEDO NUEVO LEÓN, Y JOSE MARTIN TREVIÑO SOSA, EN SU CARÁCTER DE CONTRALOR MUNICIPAL, A QUIÉN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "MUNICIPIO", LOS CUALES SUSCRIBEN AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES:

I.- DECLARA EL "CIC"

1. Que la Asociación Civil, EL CENTRO DE INFORMACIÓN CIUDADANA,

acredita su real existencia y subsistencia legal mediante escritura pública 15,761 de fecha 08-ocho de Mayo del 2009-dos mil nueve, otorgada ante la fe del Notario Público número 23 con ejercicio en el primer distrito en el Estado, Licenciado Cesar Alberto Villanueva García, inscrito en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio bajo el número 1369 mil trescientos sesenta y nueve, volumen 48-cuarenta y ocho, Libro 28-veintiocho, sección Asociaciones civiles con fecha 02 de septiembre del 2009-dos mil nueve.

2. Así como mediante escritura pública número 17,942 de fecha 28-veintiocho de Julio del 2011-dos mil once, otorgada ante a fe del Notario Público número 23 con ejercicio en el primer distrito en el Estado, Licenciado Cesar Alberto Villanueva García, inscrito en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio bajo el número 1360 mil trescientos sesenta, Volumen 50-cincuenta, Libro 28-veintiocho, sección Asociaciones Civiles con fecha 29-veintinueve de Julio del 2011-dos mil once relativa al cambio de denominación social de la Asociación Centro de Inteligencia Civil Asociación Civil al Centro de Información Ciudadana Asociación Civil.

3. EL C. **EDUARDO GARZA CAVAZOS**, acredita su personalidad para suscribir el presente convenio en su calidad de Director General y Apoderado Legal de "CIC" mediante escritura publica numero 20,626-veinte mil seiscientos veintiseis de fecha 25-veinticinco de Junio del 2014-dos mil catorce, otorgada ante a fe del Notario Público numero 23 con ejercicio en el primer distrito en el Estado, Licenciado Cesar Alberto Villanueva García, inscrito en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio bajo el numero 1297-mil doscientos noventa y siete, Volumen 53-cincuenta y tres, Libro 26-veintiseis, Sección III Asociaciones Civiles con fecha 30 de Junio del 2014

4. EL C. **ENRIQUE RAÚL ALANÍS DÁVILA**, acredita su personalidad para suscribir el presente convenio en su calidad de Presidente de la Asamblea y apoderado Legal del "CIC" mediante escritura pública numero 21,833-veintun mil ochocientos treinta y tres, otorgada ante la fe del Notario Público número 23 ejercicio en el primer distrito en el Estado, Licenciado Cesar Alberto Villanueva García, inscrito en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio bajo el numero 1585, Volumen 59, Libro 32, Sección III Asociación Civil con fecha 30 de Julio del 2015.

5. Para los efectos del presente convenio señala como domicilio para el cumplimiento de las obligaciones contratadas en el mismo, así como oír y

recibir notificaciones es el ubicado en Calzada del Valle No. 400 local 2 en la colonia del Valle del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León

6. Que cuenta con Registro Federal de Contribuyentes CIC090508R47, expedido por el Servicio de Administración Tributaria.

II.- DECLARA EL "MUNICIPIO"

1.1 La LIC. CLARA LUZ FLORES CARRALES, en su carácter de Presidente Municipal de General Escobedo, Nuevo León, representante del Republicano Ayuntamiento y responsable directo de la Administración Municipal manifiesta que se encuentra facultado para celebrar todos los actos, convenios y contratos necesarios, con fundamento en los artículos 17, fracción I, 34, fracción I y II, 35, letra B, fracción III y demás relativos de la Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León vigente. Y en relación con los preceptos 1, 2, 3, y demás relativos y aplicables del Reglamento Interior de la Administración Pública del Municipio de General Escobedo, Nuevo León.

1.2 La LIC. LUCÍA ARACELY HERNÁNDEZ LÓPEZ, en su carácter de Síndico Segundo del Republicano Ayuntamiento, manifiesta que en los términos de los artículos 17, fracción III, 34, fracción I, 37, fracción III, letra c, de la Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León vigente, tiene el carácter de representante del Republicano Ayuntamiento y la responsabilidad de vigilar el cumplimiento de los Acuerdos del Republicano Ayuntamiento.

1.3 El LIC. ANDRÉS CONCEPCIÓN MIJES LLOVERA, en su carácter de Secretario del Republicano Ayuntamiento, en términos de los artículos 86, 88, 89, 92, fracción I, 97 y 98 de la Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León vigente, y en relación con los preceptos números 14, 16, 17, fracción I, 18, 22, y demás relativos y aplicables del Reglamento Interior de la Administración Pública del Municipio de General Escobedo, Nuevo León.

1.4 **EL C.P. ERUBIEL CESAR LEIJA FRANCO**, en su carácter de Secretario de Administración, Finanzas y Tesorero Municipal, en términos de los artículos 86, 88, 89, 92, fracción II, 99 de la Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León vigente, y en relación con los preceptos números 14, 16, 17, fracción I, 18, 23, y demás relativos y aplicables del Reglamento Interior de la Administración Pública del Municipio de General Escobedo, Nuevo León.

1.5 **EL LIC. JOSE MARTIN TREVIÑO SOSA**, en su carácter de Contralor Municipal, en términos de los artículos 92 fracción III., 101, 104 y demás aplicables de la Ley de Gobierno Municipal, así como del Artículo 25 del Reglamento Interior de la Administración Pública de General Escobedo, Nuevo León

1.6 Que dentro de las atribuciones de la C. Presidente Municipal, está la de celebrar todos los actos, convenios y contratos necesarios para el despacho de los asuntos administrativos y la atención de los servicios públicos municipales, con la asistencia del Síndico Segundo Municipal y de los titulares de las dependencias señaladas en el proemio de este instrumento, quienes por razones de su competencia comparecen a la suscripción del presente convenio.

1.7 Que señala como domicilio para todos los efectos legales procedentes, el ubicado en la calle Juárez, número 100, Colonia Centro, General Escobedo, Nuevo León.

III.- DECLARAN LAS PARTES:

UNICO: Ambas partes se reconocen la personalidad con la que comparecen y están dispuestos a sujetarse a las obligaciones que se pacten en el presente instrumento al tenor de las siguientes:

[Handwritten signatures and initials in the left margin]

CLÁUSULAS:

PRIMERA. Las partes convienen en que el presente convenio tiene por objeto establecer los mecanismos de colaboración y apoyo entre las partes, a fin de conjuntar esfuerzos en los reportes que realicen los ciudadanos a través del "CIC" a fin de que sean atendidos por el "MUNICIPIO".

El "CIC" en virtud de que cuenta con la infraestructura, personal, condiciones y requerimientos que le permiten llevar a cabo lo ofertado en el presente instrumento, manifiesta que está en la mayor disposición de colaborar con el "MUNICIPIO" para el efecto de darle al ciudadano una respuesta de manera puntual y certera.

SEGUNDA. - Para el efecto del presente convenio las partes acuerdan que el "CIC" hará del conocimiento a "MUNICIPIO" por medio de la plataforma tecnológica de comunicación cada reporte realizado por los ciudadanos, con la finalidad de ser gestionado por su personal para su atención directa.

TERCERA. - Se debe de establecer la utilización del sistema de gestión de reportes, ya sea utilizando el CRM del "CIC" o bien el CRM del "MUNICIPIO". Para considerar que el "MUNICIPIO" cuenta con un CRM, éste debe de cumplir con los siguientes criterios: a) Utilizar base de datos; b) asignar folios de manera automatizada; c) poder categorizar reportes con categorías de servicios públicos, seguridad, entre otros, siendo éstas configurables para tener al menos las categorías utilizadas por el "CIC" y tratar de homologar con el resto de los Municipios; d) contar con status de ciclo de vida de cada reporte: Abierto, En Proceso, Cerrado (con Éxito y sin Éxito); e) contar con categorías de las razones de reportes Cerrados sin Éxito, con posible configuración para homologar con las categorías del "CIC" y el resto de los Municipios; f) tener la posibilidad de comunicarse con otros sistemas de manera automatizada a través de REST API.

En caso de no cumplir con los criterios antes mencionados, el "MUNICIPIO" se compromete en utilizar como gestión de reportes el CRM del "CIC".

CUARTA. - En el caso de que el "MUNICIPIO" no cuente con un sistema de gestión de reportes, el "CIC" proporcionará acceso a CRM del CIC a través de la asignación de un usuario y contraseña, siendo éste un Modelo de Gestión de toda la organización, basada en la satisfacción del usuario, el cual contiene categorías de los servicios públicos por municipio específico y es donde se almacenarán todos los reportes recibidos y generados por los ciudadanos, tanto por el "CIC" como por el "MUNICIPIO" el cual es el responsable de brindarle directamente atención al ciudadano así como el seguimiento correspondiente a cada reporte.

Así mismo el "MUNICIPIO" subirá a la plataforma tecnológica del "CIC" todo reporte recibido por sus medios de comunicación para la concentración de los reportes, esto con la finalidad de darle la atención a la ciudadanía, contar con mecanismos de evaluación y la certeza de la información.

Las partes acuerdan que el "MUNICIPIO" se compromete a darle seguimiento puntual a todo reporte realizado por los ciudadanos mediante el "CIC", manteniendo siempre informado de todo avance en la plataforma tecnológica de los mismos.

QUINTA. - En caso de que el "Municipio" cuente con los criterios mínimos requeridos de un sistema de gestión de reportes establecidos en la cláusula TERCERA y convenga utilizar su propio sistema:

El "CIC" y el "MUNICIPIO" se comprometen realizar una interfaz entre el CRM del CIC y el CRM del Municipio, permitiendo contar la información en tiempo real de los reportes gestionados.

SEXTA:- "LAS PARTES" en relación a la captación de datos, se manifiesta que estos son con fines estadísticos, lo anterior en caso de que el municipio transfiera datos a la plataforma tecnológica del "CIC" estos serían exclusivamente datos generales como calle, entre calle, colonia, descripción de la avería y municipio, esto es con la atención a que sea georeferenciado el evento y este tenga una solución factible a la petición de los ciudadanos. No deberá proporcionar datos personales concernientes a una persona física identificada o identificable, lo anterior con fundamento en la Ley de Protección de Datos Personales y sus correlativos.

Con Fundamento en los artículos 1, 2, 3, 4, 6 y 7 de la Ley de Protección de Datos Personales, en su caso el "CIC" de ninguna forma proporcionará al "MUNICIPIO" datos personales concerniente a una persona física identificada o identificable; especificando que los datos que se proporcionaran son con fines estadísticos no será necesario el consentimiento del usuario, lo anterior con fundamento en el artículo 8 de la mencionada Ley.

El "CIC" se compromete a publicar e informar a los ciudadanos por cualquiera de las plataformas electrónicas de comunicación con las que cuenta o por cualquier otro medio que considere necesarios, todos los reportes concluidos y notificados por parte del "MUNICIPIO", lo anterior a fin de que el ciudadano quede enterado del cumplimiento por parte del "MUNICIPIO" del reporte generado.

SÉPTIMA. - Tanto el "CIC" como el "MUNICIPIO" deberá de establecer sus propias medidas de seguridad administrativas, físicas basadas en la intervención de datos personales con relación a sus bases de datos, así como prever el acceso no autorizado, sobre el daño intervención tanto a las instalaciones físicas, así como equipos móviles portátiles o de fácil remoción situados dentro y fuera de las instalaciones con fundamento en la mencionada Ley y sus reglamentos.

“MUNICIPIO.

recibio tal reporte ciudadano.

del "CIC".

utilidad para todos los Municipios con los que tiene convenio.

DECIMA SEGUNDA. - "LAS PARTES" acuerdan que en caso de presentarse diferencias o disputas por virtud de la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente Convenio, tratarán razonablemente de resolverlas en forma amistosa a través de un proceso de mediación y/o conciliación que será voluntario y tendrá un carácter previo a cualquier otro. De continuar la controversia, **"LAS PARTES"** se someten voluntaria y expresamente a la jurisdicción de los Tribunales de la Ciudad de Monterrey, Nuevo León, renunciando a cualquier otro fuero que pudiese corresponderles en razón de sus domicilios presentes o futuros.

DECIMA TERCERA.- Son causas de rescisión de este CONVENIO:

A) Si alguna de **"LAS PARTES"** no cumple con lo establecido en las cláusulas del presente instrumento.

B) Por consentimiento por escrito de ambas partes.

DECIMA CUARTA.- "LAS PARTES" convienen que el presente convenio surta efecto a partir de la fecha de su firma y tendrá una vigencia al 31 de Octubre del 2018, prorrogables por otro periodo igual, previo acuerdo escrito por las partes. Sin embargo, cualquiera de **"LAS PARTES"** lo podrá dar por terminado, temporalmente o en forma definitiva, mediante aviso que por escrito dirija a la otra parte con sesenta días HÁBILES de anticipación a la fecha efectiva de terminación; debiendo concluirse, en todo caso, las acciones y programas que estuvieran iniciados.

"LAS PARTES" convienen en que la rescisión o terminación de este convenio no afecta de manera alguna la validez y exigibilidad de las obligaciones contraídas durante y en razón de su vigencia.

[Handwritten signatures and initials in the top left corner]

[Handwritten signature in the top right corner]

LEIDO EL PRESENTE ACUERDO, Y ESTANDO LAS PARTES DE CONFORMES
CON EL CONTENIDO Y ALCANCE DE TODAS LAS CLÁUSULAS, LO FIRMAN
POR DUPLICADO EN LA CIUDAD DE ESCOBEDO, NUEVO LEÓN EL DÍA 22
DEL MES DE FEBRERO DEL AÑO 2016.

POR EL "MUNICIPIO"

"CENTRO DE INFORMACION
CIUDADANA, A.C."

LIC. CLARA LUZ FLORES CARRALES
PRESIDENTE MUNICIPAL GRAL.
ESCOBEDO

ENRIQUE RAÚL ALANÍS DÁVILA
PRESIDENTE DEL CONSEJO

LIC. ANDRÉS C. MUJES LLOVERA
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO

EDUARDO GARZA CAVAZOS
DIRECTOR GENERAL

C.P. ERUBIEL CÉSAR LEJÍA FRANCO
SECRETARIO DE ADMINISTRACION,
FINANZAS
Y TESORERO MUNICIPAL

LIC. LUCIA ARACELY HERNANDEZ
LÓPEZ
SÍNDICO SEGUNDO

JOSE MARTIN TREMINO SOSA
CONTRALOR MUNICIPAL