



**CIUDAD DE MONTERREY**  
GOBIERNO MUNICIPAL 2015-2018



**CONVENIO DE COLABORACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA ESTRATEGIA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA QUE CELEBRAN POR UNA PARTE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE MONTERREY, NUEVO LEÓN, A TRAVÉS DE SU PRESIDENTE, EL C. ADRIÁN EMILIO DE LA GARZA SANTOS, Y EL SECRETARIO DE AYUNTAMIENTO, C. GENARO GARCÍA DE LA GARZA A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ “MUNICIPIO”, Y POR LA OTRA PARTE EL CENTRO DE INFORMACIÓN CIUDADANA, ASOCIACIÓN CIVIL REPRESENTADO POR SU PRESIDENTE, C. ENRIQUE RAÚL ALANÍS DÁVILA, Y EDUARDO GARZA CAVAZOS, DIRECTOR GENERAL A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “CIC”, QUIENES CUENTAN CON CAPACIDAD LEGAL PARA CELEBRAR EL PRESENTE INSTRUMENTO Y OBLIGARSE A TENOR DE LAS SIGUIENTES:**

**DECLARACIONES:**

**I.- DECLARA EL “MUNICIPIO” a través de su representante legal:**

- I.1.** Que el Municipio de Monterrey, en el Estado de Nuevo León, es una entidad de carácter público, dotada de personalidad jurídica y patrimonio propio, autónoma en su régimen interior, con libertad para administrar su hacienda o gestión municipal conforme a lo establecido por los artículos 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 120 de la Constitución Política del Estado de Nuevo León.
- I.2.** Que en los términos de los artículos 1, 2, 4, 17 fracción I, 34 fracción II, 35 Apartado B fracciones III y V, 86, 89, 90, 91, 92 fracción I, 97, 98 fracción XXI y demás relativos de la Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León; 2, 3, 5, 8 fracción VIII, 9, 10, 11, 14 fracciones I inciso f), II inciso a), 16 fracción I, 18 fracciones II, y XXVIII, 19, 21 y demás relativos del Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Monterrey, tienen la legítima representación del Municipio, así como la personalidad jurídica para intervenir en el presente Convenio
- I.3.** Que para los efectos del presente instrumento, señala como domicilio para oír y recibir notificaciones y cumplimiento de obligaciones, la sede el mismo, ubicada en el Palacio Municipal situado en el cruce de las calles de Ignacio Zaragoza y Melchor Ocampo s/n, en el extremo sur de la Gran Plaza, en el centro de la ciudad de Monterrey, Nuevo León.



**CIUDAD DE MONTERREY**  
GOBIERNO MUNICIPAL 2015-2018



- I.4. Que cuenta con Registro Federal de Contribuyentes MCM610101PT2, expedido por el Servicio de Administración Tributaria.
- I.5. Que con el propósito de brindar atención personalizada y de calidad a los ciudadanos de Monterrey, el Municipio cuenta con el Centro Integral de Atención Ciudadana (CIAC) a través del cual se da seguimiento puntual a sus peticiones para dar respuesta en el menor tiempo posible a las necesidades de su comunidad.

## II.- DECLARA EL "CIC"

- II.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 de Nuevo León, Licenciado César 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-dos de septiembre del 2009-dos mil nueve; así como mediante escritura pública número 17,942-dieciséis mil novecientos cuarenta y dos 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 de Nuevo León, Licenciado César 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 III 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.
- II.2. 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 pública número 20,626-veinte mil seiscientos veintiséis de fecha 25-veinticinco de Junio del 2014-dos mil catorce, otorgada ante la fe del Notario Público número 23 con ejercicio en el primer distrito en el Estado de Nuevo León, Licenciado César Alberto Villanueva García, inscrito en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio bajo el número 1297-mil doscientos noventa y siete, Volumen 53-cincuenta y



**CIUDAD DE MONTERREY**  
GOBIERNO MUNICIPAL 2015-2018



tres, Libro 26-veintiséis, sección III Asociaciones Civiles con fecha 30-treinta de Junio del 2014-dos mil catorce.

**II.3.** 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 número 21,833-veintiún mil ochocientos treinta y tres, otorgada ante la fe del Notario Público número 23 ejercicio en el primer distrito en el Estado de Nuevo León, Licenciado Cesar Alberto Villanueva García, inscrito en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio bajo el número 1585, Volumen 59, Libro 32, Sección III Asociación Civil con fecha 30 de Julio del 2015.

**II.4.** Para los efectos del presente convenio señala como domicilio para el cumplimiento de las obligaciones convenidas en el mismo; así como oír y recibir notificaciones el ubicado en Calzada del Valle No. 400 local 2 en la colonia del Valle del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.

**II.5.** Que cuenta con Registro Federal de Contribuyentes CIC090508R47, expedido por el Servicio de Administración Tributaria.

### **III. - DECLARAN AMBAS PARTES:**

**ÚNICO:** 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:

### **CLÁUSULAS:**

**PRIMERA.- OBJETO:** Las partes acuerdan en que el presente convenio tiene por objeto establecer mecanismos de colaboración por medio de la plataforma tecnológica de comunicación que el "CIC" brindará al "MUNICIPIO" para hacer más eficiente la comunicación del municipio y el "CIC"; que por este medio se conjunten esfuerzos a fin de que los reportes ciudadanos que se realicen a través del "CIC" 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



**CIUDAD DE MONTERREY**  
GOBIERNO MUNICIPAL 2015-2018



mayor disposición de proporcionar la información de su plataforma a el **"MUNICIPIO"** al efecto de que éste gestione Las solicitudes que realicen los ciudadanos en las redes sociales, correos electrónicos, o mediante cualquier medio electrónico de la plataforma.

**SEGUNDA. – COMPROMISOS DEL "CIC":** Para el efecto del presente convenio las partes acuerdan que el **"CIC"** hará del conocimiento al **"MUNICIPIO"** por medio de acceso a su plataforma electrónica, cada reporte realizado por los ciudadanos, con la finalidad de ser gestionado por el personal del municipio para su atención directa dentro del sistema que para tal efecto cuenta el Municipio.

La plataforma tecnológica del **"CIC"** establece la utilización del sistema de gestión de reportes, utilizando el *CRM (Customer Relationship Management*, por sus siglas en inglés), el cual es un administrador de sistema basado en la relación con los ciudadanos que levanten su reporte por este medio.

El procedimiento mediante el cual trabaja el sistema es de la siguiente manera; primero se elabora un reporte en el CRM, éste asigna de manera automatizada folios para su identificación, pudiéndose categorizar los reportes ciudadanos en cualquiera de los siguientes rubros: de servicios públicos, seguridad, entre otros, siendo éstas configurables para tener al menos las categorías utilizadas por el **"CIC"** (alcantarillas, alumbrado, fuga, parques descuidados, recolección de basura, baches, vía dañada, obras o vía cerrada, propuesta Seguridad, propuesta Servicios Públicos, propuesta Vialidad) y tratar de homologar el resto con el Municipio; así mismo se puede contar con el status del ciclo de vida de cada reporte: Abierto, en Proceso, Cerrado (con Éxito y sin Éxito); y con las categorías de las razones de los reportes Cerrados sin Éxito. El sistema también tiene la posibilidad de comunicarse con otros sistemas de manera automatizada a través de REST API (Interfaz de comunicación).

El personal del Municipio contará con acceso directo a la plataforma del **"CIC"** mediante una clave, para la extracción de los reportes ciudadanos; Una vez a obtenidos los datos de la plataforma, el Municipio atenderá las solicitudes conforme a los procesos establecidos para tal efecto, en el sistema informático municipal.

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



**CIUDAD DE MONTERREY**  
GOBIERNO MUNICIPAL 2015-2018



considere necesario, todos los reportes concluidos y notificados por parte del **"MUNICIPIO"**, lo que se hará mediante correo electrónico lo anterior a fin de que el ciudadano se dé por enterado del cumplimiento por parte del **"MUNICIPIO"** del reporte generado.

El **"CIC"** se hará cargo de transparentar los reportes tanto los proporcionados por el **"CIC"** como los proveídos por el **"MUNICIPIO"**, los cuales estarán establecidos en el CRM, especificando el medio por el cual fueron elaborados.

**TERCERA.- COMPROMISOS DEL "MUNICIPIO":** El CRM del **"CIC"** brinda un Modelo de Gestión de toda la organización del municipio, basada en la satisfacción del usuario, el cual contiene categorías de los servicios públicos por municipio específico y es donde se almacenaran 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.

El **"MUNICIPIO"** se compromete a dar seguimiento puntual a todo reporte realizado por los ciudadanos mediante el **"CIC"**, manteniendo siempre informado de todo avance a los ciudadanos mediante los procesos de seguimiento establecidos en la Dirección de Atención Ciudadana del Municipio.

**CUARTA.- COMPROMISOS DE AMBAS PARTES:** Tanto el **"CIC"** como el **"MUNICIPIO"** deberá de establecer sus propias medidas de seguridad administrativas y físicas basadas en la intervención de datos personales con relación a sus bases de datos. Será responsabilidad de cada una de las partes de acceso y claves utilizadas para tener acceso a la plataforma tecnológica de comunicación que el **"CIC"** proporcionara al **"MUNICIPIO"**.

**QUINTA.- VIGENCIA:** Ambas partes acuerdan que el presente convenio surta efecto y tiene vigencia a partir de la fecha de su firma y hasta el día 30-treinta de octubre de 2018-dos mil dieciocho.

**SEXTA.- MONTO:** El servicio derivado del presente convenio es gratuito, es decir, que no habrá remuneración económica a favor del **"CIC"** por la implementación de la plataforma en las instalaciones del Municipio.



**CIUDAD DE MONTERREY**  
GOBIERNO MUNICIPAL 2015-2018



Como consecuencia de lo anterior, cada parte será responsable de sus gastos económicos absorbiendo los costos que les generen por las gestiones necesarias para implementar la estrategia objeto del presente instrumento.

**SÉPTIMA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA:** Ambas partes manifiestan estar de acuerdo en que el “MUNICIPIO” podrá dar por terminado el presente convenio en cualquier momento, dando aviso por escrito con cuando menos 15-quince días naturales de anticipación, sin que ello genere la obligación de satisfacer daños y perjuicios que pudieren causarse. Así mismo el “MUNICIPIO” podrá dar por terminado el presente convenio por alguna de las siguientes razones:

- a) Cuando concurren razones de interés general, o bien cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios que se adquieren por medio del presente convenio;
- b) Por mutuo acuerdo de las partes y;
- c) Por rescisión administrativa o judicial.

“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.

**OCTAVA.- RELACIÓN LABORAL:** Queda expresamente estipulado que el personal que cada una de las partes asigne para llevar a cabo la materialización del objeto del presente convenio estarán bajo la responsabilidad directa del cada una de las partes que los haya designado, por lo que ni el “CIC” ni el “MUNICIPIO” serán considerados patrón sustituto del personal de la otra parte.

En razón de lo anterior, las partes no tendrán relación alguna de carácter laboral con dicho personal y se eximen mutuamente de dicha responsabilidad o reclamación que pudiera presentarse en materia de trabajo y seguridad social, quedando subsistentes exclusivamente los derechos y obligaciones que se guarden para su propio personal.

**NOVENA.- CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:** El “CIC” y el “MUNICIPIO” con fundamento en el artículo 8 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares y del 47 de la Ley de Transparencia y Acceso a la



**CIUDAD DE MONTERREY**  
GOBIERNO MUNICIPAL 2015-2018



Información del Estado de Nuevo León, pondrán a disposición del ciudadano el aviso de privacidad relativo al tratamiento de sus datos personales.

Bajo ningún motivo podrán proporcionar datos personales concernientes a una persona física identificada o identificable, lo anterior con fundamento en los artículos 1, 2, 3, 4, 6, y 7 sus correlativos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, así como los artículos 34, 35, 36 y 47 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Nuevo León.

**DÉCIMA. - OPCIONAL:-** En caso de solución “con Éxito” del evento reportado por el ciudadano, el “MUNICIPIO” podrá hacer llegar al “CIC” fotografías, vídeos del resultado de la reparación o de la solución del problema reportado, con la finalidad de que se expongan los resultados en los reportes y para dar a conocer a los ciudadanos usuarios de las redes sociales, página web, u otros medios de comunicación del “CIC” la solución que proporcionó el “MUNICIPIO” a cada uno de los reportes “con Éxito”.

**DÉCIMA PRIMERA. - OPCIONAL:** Si el “MUNICIPIO” lo solicita, el “CIC” estará en toda disposición de habilitar una plataforma igual a la plataforma de mapa del “CIC” enfocada solamente al polígono del “MUNICIPIO” en cuestión y personalizada con la imagen del “MUNICIPIO”. Esto permitirá al “MUNICIPIO” contar con un acceso de reportes ciudadanos, de transparencia de reportes, así como de mecanismos de análisis. Lo anterior se podrá realizar de forma gratuita, es decir no habrá un costo para el “MUNICIPIO”, y se implementará y se le brindará soporte al “MUNICIPIO” de buena fe, en el tiempo que sea factible para el “CIC” en base a sus posibilidades de recursos humanos y financieros. En tal portal se establecerá la leyenda de atribución del desarrollo de la plataforma por medio del “CIC”.

**DÉCIMA SEGUNDA.- EVOLUCIÓN DE LA PLATAFORMA: “LAS PARTES”** acuerdan reunirse semestralmente con la finalidad de evaluar el CRM del “CIC”, así como el portal de mapa del “CIC” para identificar áreas de oportunidad que para la mejora continua de las plataformas tecnológicas. El “CIC” no se compromete al desarrollo e implementación de los puntos identificados, pero actuará de buena fe en tratar de desarrollar las plataformas que sean de mayor utilidad para el Municipio de Monterrey.



**CIUDAD DE MONTERREY**  
GOBIERNO MUNICIPAL 2015-2018



**DÉCIMA TERCERA.- ENLACE ENTRE LAS PARTES:** "EL MUNICIPIO", designa como enlace responsable para la ejecución del convenio a la Dirección de Atención Ciudadana del Municipio de Monterrey, Nuevo León. El "CIC", por su parte designa al C. Alejandro Salinas Garza.

**DÉCIMA CUARTA.- LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLE:** "LAS PARTES" están de acuerdo en someterse a la jurisdicción y competencia de los tribunales competentes del estado de Nuevo León, en caso de surgir controversia relacionada con el cumplimiento del presente instrumento, renunciando para ellos a la competencia que por razón de su domicilio por cualquier otro motivo pueda corresponderles.

Las partes se obligan a sujetarse estrictamente para la prestación del servicio objeto de este contrato, a todas y cada una de las cláusulas que lo integran y para el caso de controversia para la interpretación y cumplimiento del mismo, las partes se someten a la Jurisdicción de los Tribunales Estatales o Federales, de la Ciudad de Monterrey, Nuevo León, renunciando al fuero que pudiera corresponderle por razón de sus domicilios presentes, futuros o por cualquier otra causa.

Enteradas "LAS PARTES" del contenido y alcance legal del presente convenio manifiestan que no existe impedimento legal o vicio alguno de voluntad o consentimiento que pudiera invalidarlo, lo firman de conformidad el día 28 de abril del 2016-dos mil dieciséis, en la Ciudad de Monterrey, Nuevo León.

**ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE MONTERREY, NUEVO LEÓN**

  
\_\_\_\_\_  
C. ADRIÁN EMILIO DE LA GARZA SANTOS  
PRESIDENTE MUNICIPAL DE MONTERREY





**CIUDAD DE MONTERREY**  
GOBIERNO MUNICIPAL 2015-2018



  
\_\_\_\_\_  
C. GENARO GARCÍA DE LA GARZA  
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO

**POR EL CENTRO DE INFORMACIÓN CIUDADANA, A.C.**

  
\_\_\_\_\_  
C. ENRIQUE RAÚL ALANÍS DÁVILA.  
PRESIDENTE DE LA ASAMBLEA DEL CENTRO DE INFORMACIÓN CIUDADANA

  
\_\_\_\_\_  
LIC. EDUARDO GARZA CAVAZOS  
DIRECTOR GENERAL DEL CENTRO DE INFORMACIÓN CIUDADANA

ÚLTIMA HOJA 9-NUEVE DEL CONVENIO DE COLABORACIÓN, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE MONTERREY, NUEVO LEÓN Y EL CENTRO DE INFORMACIÓN CIUDADANA, EN FECHA 28 DE ABRIL DEL 2016-DOS MIL DIECISÍS, EN LA CIUDAD DE MONTERREY, NUEVO LEÓN.