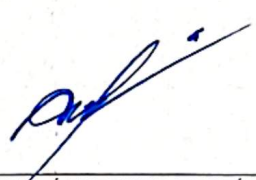


CARÁTULA DE TESTADO DE INFORMACIÓN

CLASIFICACIÓN PARCIAL		
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	Expediente	
	Fecha de Clasificación	27 DE JULIO 2026
	Área	INSTITUTO MUNICIPAL DE LAS MUJERES REGIAS
	Información	
	Periodo de Reserva	
	Fundamento Legal	
	Ampliación del periodo de reserva	
	Fundamento Legal	Fundamento Legal: artículos 134, 136 y 141 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León y en concordancia con el artículo Quincuagésimo Segundo de los Lineamientos en Materia de Clasificación y Desclasificación de la información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas de los Sujetos Obligados del Estado de Nuevo León por tratarse de información clasificada como confidencial en virtud de que contiene datos personales, pues su difusión vulneraría el derecho constitucional de salvaguardar información relativa a la vida privada y de datos personales establecido en el artículo 6º, apartado A, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
	Fecha y número de acta de la sesión de Comité de	AGOSTO 28 2026 7ª SESIÓN-ORD
	Fecha de Desclasificación	
Confidencial	ELIMINADO Número telefónico, ELIMINADO 2: Registro Federal de Contribuyentes ELIMINADO 3: Firma, ELIMINADO 4. Información relativa al patrimonio, ELIMINADO 5. Correo, ELIMINADO 6. Nombre de persona Física, ELIMINADO 7. Datos Bancarios, para efecto de hacer cumplir los fundamentos de la clasificación de confidencialidad; artículo 115 de la Ley General de Transparencia y Acceso A La Información Pública, 141 de la Ley De Transparencia y Acceso a La Información Pública del estado de Nuevo León y los Lineamientos en Materia de Clasificación y des-clasificación de la Información; así como la elaboración de versiones públicas del Estado de Nuevo León	
Rúbrica, nombre del titular del área y cargo público	 ÁFRICA DONAJÍ ELIZONDO RODRÍGUEZ DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE LAS MUJERES REGIAS	

PF

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ("EL CONTRATO") QUE CELEBRAN POR UNA PARTE, DE TU CEL, S. DE R.L. DE C.V. ("DE TU CEL" o "EL PRESTADOR") Y POR LA OTRA PARTE, EL INSTITUTO MUNICIPAL DE LAS MUJERES REGIAS ("EL CLIENTE"); EN CONJUNTO ("LAS PARTES") MANIFIESTAN SU ACUERDO DE VOLUNTADES CONFORME A LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

Declaraciones de LAS PARTES:

[REDACTED]

legal, declara tener las facultades para haber negociado libremente la celebración del presente Contrato, y que no existe ninguna limitante a su intención o voluntad, generando obligaciones legales, válidas y exigibles de acuerdo con sus respectivos términos y sujeto a las leyes que regulen el cumplimiento del presente acuerdo de voluntades.

b) El Cliente, INSTITUTO MUNICIPAL DE LAS MUJERES REGIAS, con domicilio en Av. Centrika, número 110, Colonia Centrika, en el municipio de Monterrey, Nuevo León, y Registro Federal de Contribuyentes IMM100301HH1 representado por la Mtra. Deisy Hernández Moreno, en calidad de Directora General, personalidad que acredita con el nombramiento expedido por el C. Presidente Municipal de Monterrey en fecha 08 de febrero del año 2022, declara tener las facultades para negociar libremente la celebración del presente Contrato, y que no existe ninguna limitante a su intención o voluntad, generando obligaciones legales, válidas y exigibles de acuerdo con sus respectivos términos y sujeto a las leyes que regulen el cumplimiento del presente acuerdo de voluntades.

c) El Cliente, INSTITUTO MUNICIPAL DE LAS MUJERES REGIAS, manifiesta que cuenta con los recursos financieros necesarios para adquirir los compromisos de este instrumento, y los egresos originados con motivo de las obligaciones que se contraen serán cubiertos por Recursos Estatales correspondientes al monto asignado para acciones y programas para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres acorde a las medidas de la Declaratoria de Alerta de Violencia de Género, previstos en la Ley de Egresos del Estado de Nuevo León para el ejercicio fiscal 2022 y destinados al Municipio de Monterrey mediante Convenio de Colaboración que celebraron el Gobierno del Estado de Nuevo León por conducto de la Secretaría de las Mujeres y el Municipio de Monterrey, Nuevo León, en fecha 14 de septiembre de 2022; el cual, en su cláusula SEXTA se establece que *"El MUNICIPIO", designa para la ejecución, seguimiento y cumplimiento de este "CONVENIO" a la Maestra Deisy Hernández Moreno, Directora General del Instituto Municipal de las Mujeres Regias o a la persona que le sustituya en el cargo, como responsable de la ejecución debida de los recursos previstos en el presente instrumento.*

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

En caso de que "EL MUNICIPIO", sustituya en el cargo a la persona o personas responsables, se obliga a comunicar la nueva designación por escrito a "LA SECRETARÍA", en un plazo de 15 (quince) días hábiles a partir de la expedición del nuevo nombramiento; y por Recursos Propios Municipales de la Institución establecidos en el presupuesto de Egresos para el ejercicio fiscal 2022.

d) Ser su libre y absoluta voluntad celebrar el presente Contrato de Prestación de Servicios.

e) Ambas partes declaran haber negociado de buena fe el presente Contrato de Prestación de Servicios.

De conformidad con las declaraciones expuestas, las Partes reconocen la personalidad con las que se ostentan y expresan su consentimiento en obligarse al tenor de las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.OBJETO.

El presente Contrato tiene por objeto la contratación de El Prestador a fin de que preste a El Cliente el servicio para el uso de un número de teléfono de 3 (tres) o 4 (cuatro) dígitos que es precedido por el símbolo "Asterisco" (*) (el "**NÚMERO DE MARCACIÓN CORTA**" o "**EL SERVICIO**"). El Servicio funciona en las redes mexicanas de los operadores de telefonía móvil de Telcel, Movistar y AT&T (incluyendo las líneas de Iusacell, Nextel y Unefon) (colectivamente, "**OTM**").

SEGUNDA.VIGENCIA.

Este Contrato estará en vigor por 12 (doce) meses, contando a partir de la fecha de activación del Servicio, a menos que se concluya de otro modo en conformidad con el presente Contrato. Cualquiera de las Partes podrá darlo por terminado dando aviso por escrito a la otra Parte, con 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que desee surta sus efectos dicha terminación.

De Tu Cel podrá dar por terminado el presente Contrato inmediatamente mediante notificación a El Cliente si El Cliente incumple con los términos de Uso Aceptable detallados en la quinta cláusula inciso (e) del presente Contrato o si De Tu Cel es instruido por un OTM. En caso de cualquier terminación del Contrato, El Cliente deberá pagar todos los costos e impuestos aplicables incurridos con anterioridad a la fecha de terminación.

TERCERA.COORDINADORES DE SERVICIO.

Ambas Partes acuerdan la asignación de un Coordinador de El Servicio ("**COORDINADOR**") quien es responsable de la comunicación y notificaciones entre las Partes derivadas de la suscripción del presente instrumento y quienes se obligan a notificar a El Cliente cualquier cambio en sus datos de contacto. Cualquiera de Las Partes podrá especificar nuevo coordinador mediante notificación por escrito a La otra Parte.

- a) El Prestador designa como su Coordinador a: ANTONIO DOMÍNGUEZ ROSALES con teléfono celular [REDACTED] y correo electrónico [REDACTED]

- b) El Cliente designa como su Coordinador a: Valeria Stephania Cepeda Méndez, Coordinadora Administrativa y Jurídica del Instituto Municipal de las Mujeres Regias, o la persona que funja como titular de dicha Coordinación, con teléfono de oficina 81-20-90-28-28 y correo electrónico administracion.immr@monterrey.gob.mx.

El Cliente designa como su Encargado de Medios Publicitarios ("**ENCARGADO DE MEDIOS**"), quien es responsable de la publicidad del Cliente donde se incluye El Número de Marcación Corta a: Cynthia Margarita Marcos Vidaurri Coordinadora de Comunicación y Vinculación del Instituto Municipal de las Mujeres Regias, o la persona que funja como titular de dicha Coordinación, con teléfono de oficina 81-20-90-28-28 y correo electrónico comunicacion.immr@monterrey.gob.mx y quien se obliga a notificar a El Prestador cualquier cambio en sus datos de contacto.

CUARTA.OBLIGACIONES DEL PRESTADOR.

El Prestador se obliga a cumplir con los siguientes incisos:

- a) **ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.** De Tu Cel utilizará todos los esfuerzos razonables para coordinar con todos los OTM la disponibilidad del Número de Marcación Corta elegido por El Cliente. De Tu Cel no puede garantizar que cualquier Número de Marcación Corta solicitado estará disponible o puede hacerse disponible a la Activación a través de todos los OTM o en todas las regiones de México. En tal caso, De Tu Cel le sugerirá un Número de Marcación Corta alternativo al Cliente o El Cliente puede solicitar su propia alternativa de Número de Marcación Corta. En caso de que El Cliente no acepte alternativa de Número de Marcación Corta, puede rescindir El Contrato inmediatamente mediante notificación a De Tu Cel sin contraer ninguna obligación.
- b) **REPORTES.** De Tu Cel proporcionará a El Cliente un reporte mensual de tráfico de los minutos cruzados en la red del OTM Telcel. El Reporte de tráfico se proporcionará en los meses que la suma total de minutos sobrepase el paquete contratado por El Cliente especificado en el Anexo A.
- c) **NIVEL DE SERVICIO.** De Tu Cel se compromete a dar soporte del Servicio de acuerdo con lo establecido en el Anexo B.
- d) **PERMISOS.** El Prestador está obligado a contar con los contratos vigentes con los OTM para la prestación de El Servicio.

QUINTA.OBLIGACIONES DEL CLIENTE.

El Cliente se obliga a cumplir con los siguientes incisos:

- a) **RESPONSABILIDAD COMERCIAL.** Ni De Tu Cel ni los OTM asumen ninguna obligación ni responsabilidad alguna, legal o de otro tipo, con respecto al Cliente o los servicios del Cliente
- b) **NINGUNA INFRACCIÓN.** El Cliente garantiza y declara que los servicios del Cliente y todo el uso del Número de Marcación Corta, no implican ninguna infracción, mal uso o apropiación indebida de cualquier derecho, incluyendo los derechos de propiedad intelectual de terceros.
- c) **SUB CONTRATADOS.** El Cliente asegura que todos los subcontratistas, contratados por el Cliente en el desempeño de servicios del Cliente, también están obligados por estos Términos y Condiciones



- d) **USO ACEPTABLE.** La Marcación Corta será usada para llamadas de clientes del Cliente referentes a la publicidad u oferta de bienes o servicios del Cliente de acuerdo con el Anexo C.
- e) **INDEMNIZACIÓN.** El Cliente acepta que De Tu Cel, sus matrices, subsidiarias, afiliadas, las compañías relacionadas, proveedores, licenciatarios y socios, incluyendo, pero no limitado a, los OTM y sus respectivos funcionarios, directores, empleados, agentes y representantes, (las "Entidades de De Tu Cel"), todos no tienen responsabilidad alguna por cualquier uso que se haga del Número de Marcación Corta por el Cliente o terceros. El Cliente se compromete a indemnizar, defender y eximir a las Entidades de De Tu Cel de las demandas y pasivos de cualquier naturaleza o tipo (incluyendo gastos legales razonables) hecha por cualquier tercero que surja de o esté relacionado con; (i) el acceso del Cliente o el uso del Número de Marcación Corta; (ii) violación del Cliente de estos Términos; (iii) los productos o servicios adquiridos u obtenidos por un cliente del Cliente o un tercero en relación con el Número de Marcación Corta; (iv) la infracción por parte del Cliente de cualquier derecho de propiedad intelectual u otro derecho de cualquier persona o entidad, o; (v) los daños a terceros causados por el Cliente. No obstante lo anterior, las Entidades de De Tu Cel pueden estar representadas en cualquier demanda, reclamo, acciones o procedimientos por su propio abogado a expensas del Cliente. Ninguna transacción o conciliación se acordará sin la aprobación escrita de las Entidades de De Tu Cel.
- f) **CONTRAPRESTACIONES.** Por la prestación de El Servicio contemplado en este Contrato, El Cliente está obligado a pagar a De Tu Cel las contraprestaciones detalladas en el Anexo A. El monto detallado en el Anexo A aplica para el año calendario 2022 (dos mil veintidós) y está sujeto a una modificación anual correspondiente a la tasa de inflación y libre negociación. Las Partes acuerdan que la facturación en el primer mes se pagará, considerando 30 (treinta) días entre la iguala mensual pactada en el Anexo A.
- El pago de la primera factura, correspondiente a la "**Activación o modificación**" (descrita en el Anexo A) por la cantidad de \$ 44,250 MXN (cuarenta y cuatro mil doscientos cincuenta pesos 00/100), se transferirá de la cuenta correspondiente a los Recursos de la Alerta de Violencia de Género del año 2022.
- De igual manera, el pago mensual de Enero, Febrero y Marzo del año 2023 por el "**Servicio**" que brindará a El Cliente, por la cantidad de \$ 32,457 MXN (treinta y dos mil cuatrocientos cincuenta y siete pesos 00/100) cada mes, será transferido de la cuenta correspondiente a los Recursos de la Alerta de Violencia de Género del año 2022, por lo que el pago de las facturas mensuales de Abril, Mayo, Junio, Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre del 2023 serán cubiertas con recurso del Instituto Municipal de las Mujeres Regias.
- g) **RESPONSABLE DE PAGO.** El Cliente designa como su Encargado de Pagos ("**ENCARGADO DE PAGOS**"), quien es responsable del recibo y seguimiento para la liquidación de las facturas del Servicio a: Valeria Stephania Cepeda Méndez, Coordinadora Administrativa y Jurídica con teléfono de oficina 81-20-90-28-28 y correo electrónico administracion.immr@monterrey.gob.mx y quien se obliga a notificar a El Prestador cualquier cambio en sus datos de contacto.

- h) **FORMA DE PAGO.** De Tu Cel proporcionará al Cliente una factura en los primeros 5 (cinco) días de cada mes correspondiente al siguiente mes de Servicio, donde se describen los costos a pagarse por el uso del Número de Marcación Corta ("Cargos") y los impuestos aplicables. El Cliente se compromete a pagar estas facturas mensualmente dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a la recepción de cada factura.

El Prestador deberá emitir los recibos fiscales de acuerdo con la siguiente información:

Razón Social: **Instituto Municipal de las Mujeres Regias**

Domicilio: **Av. Centrika #110, Col. Centrika, en el municipio de Monterrey, N.L.**

RFC: **IMM100301HH1**

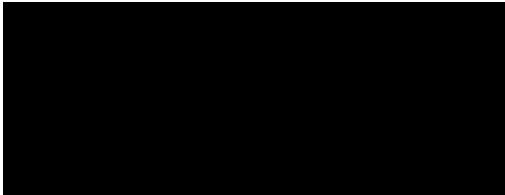
Uso de CFDI: G03 - Gastos en general

Forma de Pago: 03 - Transferencia

Método de Pago: PUE - Pago en una sola exhibición

Moneda: MXN - Peso Mexicano

Los pagos se deberán efectuar por transferencia electrónica a la siguiente cuenta:



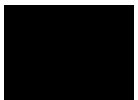
El Cliente no será responsable y no sufrirá penalización alguna por mora en caso de retraso o incumplimiento en el pago de la contraprestación establecida en la presente cláusula en caso de que El Prestador no entregue los recibos fiscales de conformidad con el plazo establecido en la presente cláusula.

SEXTA. LIMITE DE RESPONSABILIDAD.

En la medida máxima permitida por la ley aplicable, el servicio se proporciona "tal como está" y De Tu Cel, no ofrece, y por la representante rechaza cualquier otra garantía, ya sea expresa, implícita, o estatutaria, incluyendo, pero no limitado a las garantías de comercialización, creadas para un propósito particular y no infracción. De Tu Cel no garantiza ni declara que el número de marcación corta funcione sin interrupciones. De Tu Cel no garantiza cobertura de red móvil o disponibilidad del servicio dentro de un área de cobertura de telefonía móvil dada, factores como el terreno, el clima, estructuras, intensidad de la señal, el volumen de tráfico, las interrupciones del servicio, cambios en la red, limitaciones técnicas, y cuestiones de equipo del suscriptor móvil pueden interferir con el servicio real, calidad y disponibilidad. De Tu Cel no es y no será responsable de obtener, instalar o mantener cualquier equipo de cualquier tipo o de cualquiera de los servicios auxiliares necesarios para conectarse a, acceder o utilizar el número De marcación corta. Esta renuncia de garantía es una parte esencial de estos términos.

De Tu Cel no será en ningún caso responsable por o responsable de daños de cualquier clase o índole al Cliente, incluyendo, pero no limitado a, la pérdida de beneficios, ingresos, o negocio que surjan en su totalidad o en parte del acceso del Cliente o uso del Número de Marcación Corta. De Tu Cel no es y no será responsable por no cumplir con cualquier obligación debido a causas fuera de su control razonable, incluyendo, pero no limitado a: huelga, conflictos laborales y paro de labores, actos de la naturaleza o cualquier otra causa de fuerza mayor.

A blue ink handwritten signature.



SEPTIMA.DERECHOS DE PROPIEDAD.

El Número de Marcación Corta, y el resto de la propiedad intelectual relacionada con El Servicio son y seguirán siendo propiedad de De Tu Cel o del licenciante del mismo. No hay derechos de propiedad implícitos en este documento y todos los demás derechos no expresamente concedidos en estos términos están reservados. No hay derechos de propiedad de los Números de Marcación Corta que se transfieran al Cliente y el Cliente no podrá transferir, ceder, conceder, o subarrendar el mismo sin el previo consentimiento por escrito de De Tu Cel.

OCTAVA.CONFIDENCIALIDAD.

El Cliente acuerda no divulgar, incluir o hacer referencia a (tanto expresa como implícita) a los términos económicos de este Contrato a terceras partes, en ninguna comunicación o discusión (tanto oral como escrita) presentaciones, informes de prensa o cualquier forma alguna de comunicación.

NOVENA.CESION.

Ninguna de las Partes podrá ceder total o parcialmente cualquiera de los derechos u obligaciones establecidos en el presente Contrato, sin previa autorización por escrito de la otra Parte.

DECIMA.ACUERDO TOTAL.

El presente Contrato contiene el acuerdo total de las Partes, por lo que cualquier otro acuerdo verbal o escrito previo al presente Contrato, queda desde ahora sin efecto legal alguno. Asimismo, ninguna modificación al presente Contrato será válida a menos que sea acordada por escrito que deberá ser suscrito por los representantes debidamente autorizados de ambas Partes.

DECIMA PRIMERA.LEYES APLICABLES Y TRIBUNALES COMPETENTES.

Para la debida interpretación, cumplimiento y ejecución de este Contrato, así como para la resolución de cualquier controversia que de él surja, Las Partes se someten a la aplicación de las leyes de los Estados Unidos Mexicanos y a los Tribunales competentes de la ciudad de Monterrey, Nuevo León.

Finalmente, las Partes manifiestan que en el presente Contrato no existe error, dolo, violencia física o moral, ni ninguna otra causa que pudiera dar lugar a su nulidad absoluta o relativa, por lo que se suscribe en 2 (dos) ejemplares de idéntico tenor y contenido al 5(CINCO) de DICIEMBRE del 2022 (dos mil veintidós).

“EL CLIENTE”

**INSTITUTO MUNICIPAL DE LAS MUJERES
REGIAS**

Representado por:

C. DEISY HERNÁNDEZ MORENO

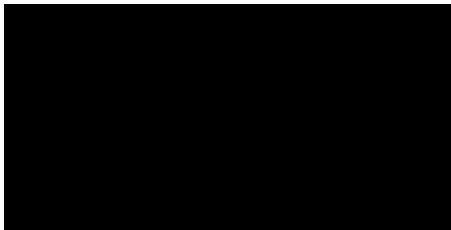
“EL PRESTADOR”

DE TU CEL S. DE R.L. DE C.V.

Representado por:

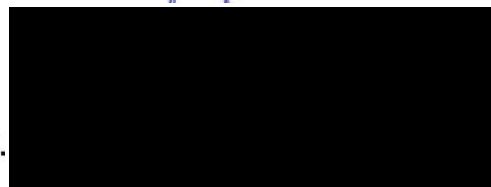
C. CORINA GONZALEZ SALAS

C.



TESTIGO

C.



ELIMINADO 1: número de teléfono , ELIMINADO 2: Registro federal de contribuyentes, ELIMINADO 3: firma, ELIMINADO 4: Información relativa al patrimonio ELIMINADO 5: correo electrónico, ELIMINADO 6: nombre personal ELIMINADO 7: datos bancarios para efecto de hacer cumplir los fundamentos de la clasificación de confidencialidad; artículo 115 de la Ley General de Transparencia y Acceso A La Información Pública, 141 de la Ley De Transparencia y Acceso a La Información Pública del estado de Nuevo León y los Lineamientos en Materia de Clasificación y des-clasificación de la Información; así como la elaboración de versiones públicas del Estado de Nuevo León

ÚLTIMA HOJA DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE CELEBRAN DE TU C.F. S. DE R.L. DE C.V. Y EL INSTITUTO MUNICIPAL DE LAS MUJERES REGIAS EN FECHA 05 DE DICIEMBRE 2022.



A blue ink handwritten signature.

ANEXO A – FORMATO DE SOLICITUD

Activación o Modificación			
Cantidad	Precio Unitario	25% Descuento Total Pago Único	
1	\$ 59,000 MXN	\$ 44,250 MXN \$ 59,000 MXXN (Cuarenta y cuatro mil doscientos cincuentapesos MN 00/100)	

Servicio			
Número de Marcación Corta	Números Destino	Llamadas Entrantes	7% Descuento Mensualidad
*8800 O cualquier otra disponible con previa autorización por escrito por parte del Cliente	Movistar y AT&T Proporcionados por El Cliente Telcel Proporcionados por El Cliente 	Movistar Ilimitado AT&T Ilimitado Telcel 10,000 min x mes (\$0.27 min adicional)	\$ 32,457 MXN \$34,900 MXN
TOTAL MENSUAL:			\$ 32,457 MXN (Treinta y dos mil cuatrocientos cincuenta y siete pesos MN 00/100)

* Precios más IVA

- ✓ Precio unitario por Marcación Corta por contratación con plazo forzoso de 12 meses.
- ✓ En caso de terminación temprana del contrato, tiene la siguiente penalización mínima:
Antes del mes 12 de: \$14,750 más IVA
- ✓ Vigencia de contrato a 12 meses

“EL CLIENTE”
INSTITUTO MUNICIPAL DE LAS MUJERES
REGIAS

Representado por:


C. DEISY HERNÁNDEZ MORENO

TESTIGO

“EL PRESTADOR”
DE TU CEL S. DE R.L. DE C.V.
 Representado por:

C. [REDACTED] SALAS

TESTIGO

ANEXO B – ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

1. Propósito y Objetivos

El **propósito** de este SLA es asegurar que hay compromisos en pie para proveer un soporte consistente del servicio y entrega al Cliente por parte de De Tu Cel.

Los **objetivos** de este SLA son:

- Proveer referencia clara de propiedad del servicio, responsabilidad, roles y/o más responsabilidades
- Presentar una descripción clara, concisa y medible de provisión del servicio al Cliente.
- Relacionar las percepciones de la provisión de servicios esperada con el servicio de soporte y entrega reales.

2. Coordinadores

Los coordinadores de De Tu Cel y el Cliente señalados en la Clausula Tercera del presente Contrato actuarán como **puntos de contacto** asociados con este SLA:

Cualquierade Las Partes puede especificar nuevo coordinador mediante notificación por escrito a la otra Parte.

3. Acuerdo de Nivel de Servicio

Los siguientes parámetros detallados de servicio son responsabilidad de De Tu Cel en el soporte constante de este SLA.

3.1. Alcance del Servicio

Los siguientes servicios están cubiertos por este SLA;

- Soporte telefónico humano
- Soporte de correo electrónico supervisado
- Revisión de funcionamiento mensual

La disponibilidad de la red de los Operadores de Telefonía Móvil (En este: "OTM") es de acuerdo con las regulaciones del IFT.

3.2. Requerimientos Cliente

Responsabilidades y/o requerimientos de **Cliente** en soporte a este SLA incluye:

- Pago de todas las Tarifas de acuerdo con los términos del Contrato.
- Disponibilidad razonable del coordinador del CLIENTE al resolver un incidente o una solicitud relacionada con el servicio.

3.3. Requerimientos De Tu Cel

Responsabilidades y/o requerimientos de De Tu Cel en soporte a este SLA incluye tiempos de respuesta satisfactorios asociados a incidentes relacionados con el servicio.

4. Gestión de servicio

En caso de que el Cliente note que el servicio de De Tu Cel no esté disponible o exista algún otro inconveniente con respecto al servicio, el Cliente contactará a De Tu Cel a los siguientes ya sea por teléfono o correo electrónico:

4.1. Datos de contacto para el uso del Cliente

Servicio y Soporte a Cliente De Tu Cel

(24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año)

Todos los asuntos relacionados al servicio serán investigados inmediatamente y reportados al Operador de Telefonía Móvil (En este: "OTM") correspondiente tan pronto como sea posible. El tiempo de reporte de resolución al CLIENTE será dentro de los 30 minutos desde el momento en que De Tu Cel reciba respuesta del OTM.

4.2. Procedimiento de Gestión y Escalamiento de SLA

ÁREA	DATOS DE CONTACTO
Centro de Atención	Operador Desde celulares: *3636 opción #9 Oficina: 81.4170.9473 opción #9 Correo: calidad@detucel.mx
Escalamiento El Cliente puede escalar asuntos si el Cliente no siente que tales asuntos están siendo considerados de manera oportuna o eficiente.	1ºEscalamiento: Coordinador De Tu Cel [REDACTED] 2ºEscalamiento: [REDACTED]

4.3. Petición de Servicio

En soporte al servicio descrito en este SLA, De Tu Cel responderá a los incidentes relacionados al servicio y/o peticiones suscritas por Cliente dentro de los siguientes plazos:

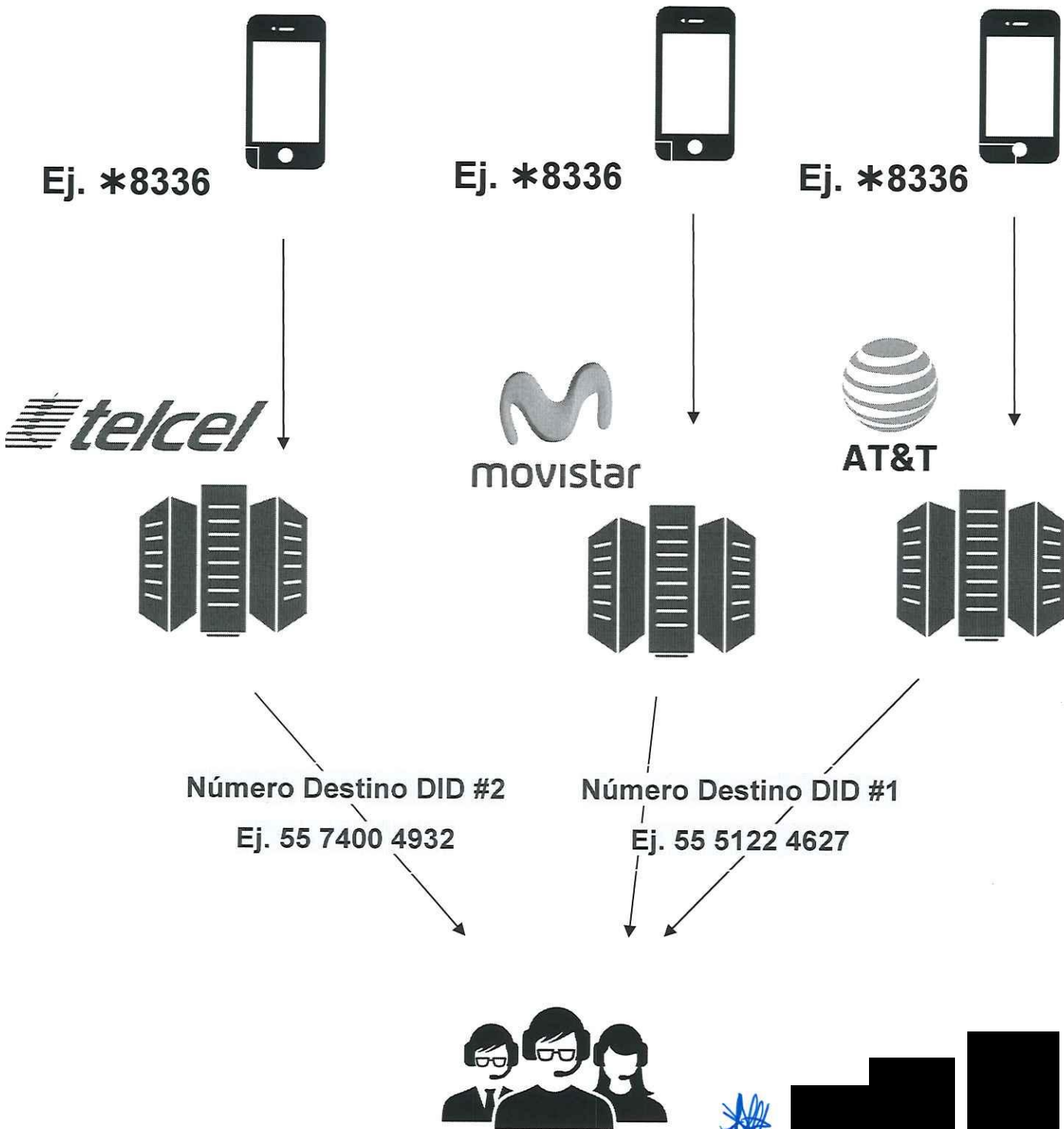
- 8 horas en asuntos clasificados como prioridad **Alta**.
- Dentro de 48 horas en asuntos clasificados como prioridad **Media**.
- Dentro de 5 días hábiles para asuntos clasificados como prioridad **Baja**.

El nivel de prioridad será definido por el Cliente de acuerdo con el incidente.

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Diagrama de Enrutamiento

La llamada se cobra como si fuera marcada directamente al número destino
Llamada telefónica local regular - sin costos ocultos para la persona que llama



ANEXO C – ESTÁNDARES DE COMUNICACIÓN

El Cliente está obligado a hacer uso de acuerdo con los siguientes Estándares de Comunicación para evitar fallas en la Red del OTM y cumplir con la regulación competente:

- a) La publicidad del Cliente, donde se incluye El Número de Marcación Corta, debe incluir:
 - a. El símbolo "Asterisco" (*) debe aparecer con la misma forma, tamaño y color de los demás dígitos del número telefónico (*8800)
 - b. A un lado del Número de Marcación Corta debe aparecer la leyenda "Gratis" o "Sin Costo" para hacer referencia que al Cliente del Cliente no se le cobra por comunicarse a través del Número de Marcación Corta.
 - c. En la parte inferior donde se coloca una leyenda legal de la publicidad, debe aparecer: "Consulta términos y condiciones en XXXXXXXX.mx (colocar página web de la empresa)"
- b) En la parte de los términos y condiciones legales de la página web, debe incluir: "Llamada a la Marcación Corta *8800 (colocar la Marcación seleccionada) sin costo para el usuario, duda o aclaraciones llamar al 81.8125.9481 (colocar DID con enlace a Movistar y AT&T). Horario de atención a clientes XXXXXX (colocar horario de atención). Responsable del Servicio De Tu Cel S. de R.L. de C.V. www.detucel.mx"
- c) El Cliente no podrá: i) cobrar a sus clientes por el uso del Número de Marcación Corta; ii) anunciar cualquier producto o servicio relacionado con: productos de tabaco, juegos de azar, pornografía u otro contenido para adultos o cualquier otro producto o servicio prohibido o ilegal bajo las leyes mexicanas, o cualquier producto o servicio ofrecido por los OTM ; iii) anunciar cualquier otro número utilizado por el gobierno municipal, estatal o federal como puede ser para servicios de emergencia (911) o cualquier otro.

"EL CLIENTE"

**INSTITUTO MUNICIPAL DE LAS MUJERES
REGIAS**

Representado por:

C. DEISY HERNÁNDEZ MORENO

C.

"EL PRESTADOR"

DE TU CEL S. DE R.L. DE C.V.

Representado por:

C. CORINA GONZALEZ SALAS

C.

TESTIGO

ANEXO D – AUTORIZACIÓN DE ACTIVACIÓN

Por medio de la presente, el Instituto Municipal de las Mujeres Regias autoriza a De Tu Cel S. de R.L. de C.V. solicitar el alta de Marcación Corta especial de voz *8800o cualquier otra disponible con previa autorización por escrito por parte del Cliente que enlaza al número destino recibido del Cliente en la red de AT&T México.

“EL CLIENTE”
INSTITUTO MUNICIPAL DE LAS MUJERES
REGIAS

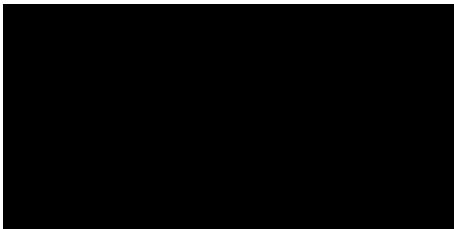
Representado por:



C. DEISY HERNÁNDEZ MORENO

TESTIGO

C.



“EL PRESTADOR”
DE TU CEL S. DE R.L. DE C.V.
Representado por:



C. CORINA GONZALEZ SALAS

TESTIGO

C.

