

Prof. Gabriela Virgen Dandin

CONVENIO DE COLABORACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA <<SERVICIOS DE CALIDAD GTO>>, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE, LA SECRETARÍA DE LA TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS POR CONDUCTO DE SU TITULAR, C.P. Y M.F. MARISOL DE LOURDES RUENES TORRES, ASISTIDA POR EL LIC. ROMÁN ARIAS MUÑOZ, SUBSECRETARIO DE CONTRALORÍA SOCIAL Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN PÚBLICA, Y POR EL PROFR. J. RAMÓN HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ, DIRECTOR GENERAL DE DESARROLLO DE LA GESTIÓN PÚBLICA, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ <<LA SECRETARÍA>>; Y POR LA OTRA PARTE, EL MUNICIPIO DE OCAMPO, GTO., REPRESENTADO POR LA ING. MA. GUADALUPE RODRÍGUEZ MARTÍNEZ, EN SU CARÁCTER DE PRESIDENTA MUNICIPAL, EL LIC. DAVID MISAEL HERRERA ROMERO, SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO Y LA LIC. OLGA LETICIA RAMÍREZ LÓPEZ, CONTRALORA MUNICIPAL, EN LO SUBSECUENTE <<EL MUNICIPIO>>; IDENTIFICÁNDOSE EN FORMA CONJUNTA <<LA SECRETARÍA>> Y <<EL MUNICIPIO>> COMO <<LAS PARTES>>, AL TENOR DE LOS SIGUIENTES ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS.

ANTECEDENTES

Entre las atribuciones que la normativa estatal confiere a la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas, se encuentra la de propiciar acciones de impulso y mejoramiento del desarrollo gubernamental, elaborar y operar, en colaboración con las dependencias, entidades y unidades del poder ejecutivo, los proyectos, programas y acciones que propicien la modernización, coordinación y mejoramiento de la administración pública estatal y las municipales, función que desarrolla la Subsecretaría de Contraloría Social y Mejoramiento de la Gestión Pública.

Entre los programas que implementa la subsecretaría en mención, a través de la Dirección de Mejora de Servicios Gubernamentales para el presente ejercicio, se encuentra el de <<Servicios de Calidad GTO>>, como proyecto de inversión, cuyo objetivo es mejorar la calidad de los trámites y servicios que ofrece la administración pública estatal y las municipales a la ciudadanía, con la finalidad de contar con procesos ágiles, espacios dignos, se otorgue un trato digno e información actualizada que genere confianza a los guanajuatenses.

El Plan Estatal de Desarrollo Guanajuato 2040, en su línea estratégica 4.1. Gobernanza, señala el impulsar el desarrollo de una administración

pública de vanguardia, que promueva una coordinación efectiva entre los tres órdenes de gobierno en beneficio de su sociedad, innovando y mejorando sustancialmente las prestaciones públicas.

En el año 2002 la Administración Pública Estatal a través de la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas implementó el Programa Mejor Atención y Servicio <<MAS>> ahora denominado: **programa <<Servicios de Calidad GTO>>** y ante los logros obtenidos en el año en 2007 extendió la aplicación de su programa a la administración pública municipal iniciando con nueve ayuntamientos, contemplando para el presente año el apoyo a 36 municipios, con la finalidad de mejorar integralmente la atención de los trámites y servicios que se ofrecen en la administración pública estatal y municipal.

Es así que el **programa <<Servicios de Calidad GTO>>** se constituye como un medio, a través del cual la administración pública estatal y las municipales que brindan atención al ciudadano en diversos trámites y servicios que otorgan, pueden obtener recursos y apoyos en especie con la finalidad de dotar a sus centros de atención incorporados de elementos que fortalezcan la calidad en la atención de sus usuarios, basándose para ello en modelos de calidad en el servicio.

En este sentido, en virtud del número de trámites y/o servicios de alto impacto que se atienden en los centros de atención de contacto directo a la ciudadanía que presta el Municipio de Ocampo, y con la finalidad de mejorar la calidad con que se brindan los trámites y servicios, **<<Las Partes>>** acuerdan la celebración del presente instrumento jurídico en los términos que a continuación se precisan.

DECLARACIONES

I. Declara <<La Secretaría>>:

I.1. Que la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas, acude a la celebración del presente convenio en términos de lo señalado por los artículos 80 de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato; 1 fracción IV, 3, 4 fracción VII , 37 y 48 de la Ley de Planeación para el Estado de Guanajuato; 2, 3, 12, 13 fracción X, 17 y 32 fracción III inciso b) de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato; 78 nonies de la Ley para el Ejercicio y Control de los Recursos Públicos para

el Estado y los Municipios de Guanajuato; 3, fracciones I y III, inciso c), 5, 6, fracción X, 9, fracción VII, y 52, fracción I, del Reglamento Interior de la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas.

I.2. La C.P. y M.F. Marisol de Lourdes Ruenes Torres, acredita su personalidad con el nombramiento conferido por el Gobernador Constitucional del Estado de Guanajuato, Lic. Diego Sinhue Rodríguez Vallejo, en fecha 26 de septiembre de 2018, y con base al acuerdo de ratificación de nombramiento, emitido por el Congreso Local el 11 de octubre del mismo año, en uso de la facultad establecida por los artículos 77, fracción XI, de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato y 17 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato.

I.3. Es de su interés concertar con **<<El Municipio>>** las acciones y esfuerzos que sean necesarios con el objeto de establecer una colaboración adecuada en la implementación del **programa <<Servicios de Calidad GTO>>**.

I.4. Para los efectos del presente convenio señala como domicilio legal el ubicado en Conjunto Administrativo Pozuelos s/n, 1er piso, código postal 36080, de la ciudad de Guanajuato, Guanajuato.

II. Declara <<El Municipio>>:

II.1. Es una institución de orden público, gobernada por un Ayuntamiento, poseedor de personalidad jurídica y patrimonio propio, autónomo en su régimen interior y libre en la administración de su hacienda, con capacidad para contratar y obligarse, según lo establece el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como los artículos 106, 107 y 117 fracción XI de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato y los artículos 2, 3 y 76 fracción I, inciso K de la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Guanajuato.

II.2. Es de su interés concertar con **<<La Secretaría>>**, las acciones y esfuerzos que sean necesarios, con el objeto de establecer una colaboración adecuada en la implementación del **programa <<Servicios de Calidad GTO>>**.

II.3. La Ing. María Guadalupe Rodríguez Martínez, Presidenta Municipal de Ocampo, Gto., y el Lic. David Misael Herrera Romero, Secretario del H.

Ayuntamiento, acreditan su personalidad con la Constancia de Mayoría y Validez de la Elección del Ayuntamiento para el periodo 2018-2021 de fecha 4 de julio de 2018 y nombramiento de fecha 10 de octubre de 2018 y con las facultades que les confieren los artículos 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 108 de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato, 2, 76, fracción I, inciso K, 77 fracciones I, VIII y XIII y 128 fracciones IX y XI de la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Guanajuato.

II.4. En sesión ordinaria número uno, de fecha 10 de octubre de 2018, el Ayuntamiento del Municipio de Ocampo, Gto., autorizó a la Presidenta Municipal la celebración del presente Convenio.

II.5. Para los efectos del presente documento señala como domicilio legal el ubicado en Palacio Municipal S/N, zona centro, código postal 37645 del Municipio de Ocampo, Gto.

III. Declaran <<Las Partes>>:

III.1. Que coinciden en la importancia de conjuntar acciones y esfuerzos que sean necesarios, con el objeto de establecer una colaboración adecuada en la implementación del **programa <<Servicios de Calidad GTO>>**, por lo que tienen disposición para aportar de manera conjunta los recursos humanos y materiales que se requieran para su aplicación.

III.2. En mérito de las declaraciones antes vertidas, **<<Las Partes>>** se reconocen mutuamente la personalidad y capacidad jurídica con las que se ostentan y manifiestan su voluntad e interés de otorgar y suscribir el presente convenio, al tenor de las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. El presente convenio tiene por objeto establecer las bases de colaboración entre **<<La Secretaría>>** y **<<El Municipio>>**, en la implementación del **programa <<Servicios de Calidad GTO>>**, en el marco de lo estipulado en este instrumento y de conformidad con la normativa aplicable.

SEGUNDA. **<<El Municipio>>** acepta que la implementación, ejecución y seguimiento del **programa <<Servicios de Calidad GTO>>**, le corresponde a **<<La Secretaría>>** a través de la **Dirección de Mejora de Servicios**

Gubernamentales y mediante las unidades administrativas a las que reglamentariamente les corresponda dicha función.

<<El Municipio>> conviene que para la implementación, ejecución y seguimiento del **programa <<Servicios de Calidad GTO>>**, designará de entre sus unidades administrativas y de común acuerdo con **<<La Secretaría>>** aquella que pueda dar un mejor seguimiento al presente convenio, tomando en consideración sus atribuciones legales.

El titular de la unidad administrativa encargada de la implementación, ejecución y seguimiento del **programa <<Servicios de Calidad GTO>>** en **<<El Municipio>>**, designará a él o los funcionarios que estime necesarios para el adecuado seguimiento de las acciones materia de este instrumento, sin detrimento de las facultades de revisión y evaluación de **<<La Secretaría>>** derivadas del presente convenio.

TERCERA. <<Las Partes>> acuerdan que las acciones materia de este instrumento se realizarán respetando en todo momento la normativa estatal y municipal aplicable, las Reglas de Operación del **programa <<Servicios de Calidad GTO>>** para el ejercicio 2019, los Lineamientos del Servidor Público en Ventanilla, la convocatoria de incorporación y reconocimiento a los **<<Servicios de Calidad GTO>>** 2019, a los modelos de evaluación que se definan y determinen para tales efectos, y al objetivo general y objetivos específicos del propio programa contemplados en las Reglas de Operación; mismos que se publicarán en la página de internet <http://serviciosdecalidad.strc.guanajuato.gob.mx/>.

CUARTA. <<Las Partes>> llevarán a cabo las acciones de colaboración necesarias, con base a la metodología del **programa <<Servicios de Calidad GTO>>**, esquema de evaluación, y plan de trabajo de los centros de atención incorporados de **<<El Municipio>>**, en observancia de la normativa aplicable señalada en la cláusula tercera.

Obligaciones de <<El Municipio>>

QUINTA. Para la consecución del objeto del presente instrumento jurídico **<<El Municipio>>** se obliga a:

1. Posicionar la imagen del **programa <<Servicios de Calidad GTO>>** en los centros de atención incorporados, debiendo apegarse al manual de

imagen y de estilo proporcionado por <<La Secretaría>>, responsabilizándose de su uso y aplicación.

2. Brindar las facilidades y apoyos que sean necesarios al personal de <<La Secretaría>> o quien ésta designe, para efectuar las revisiones que de acuerdo al objeto del **programa <<Servicios de Calidad GTO>>**, consideren necesario realizar.

3. Asignar instalaciones en condiciones óptimas, para que en las mismas se desarrollen los cursos de capacitación del **programa <<Servicios de Calidad GTO>>**, así como establecer los mecanismos necesarios para que el personal de los centros incorporados, asistan a los mismos, acorde al calendario que se establezca por <<La Secretaría>>.

4. Aplicar los modelos de intervención que defina <<La Secretaría>>, para la consecución del objeto del presente convenio, así como conformar e integrar los equipos internos de mejora que sean necesarios para su cumplimiento en cada centro de atención incorporado.

5. Tomar las providencias necesarias a efecto de que las acciones de mejora en el servicio, se desarrollen hasta su conclusión procurando la sustentabilidad e institucionalidad, comprometiéndose a mantener las mejoras implementadas en sus centros de atención incorporados en el **programa <<Servicios de Calidad GTO>>** por un mínimo de dos años.

6. Presentar a <<La Secretaría>>, con 10 días hábiles de anticipación al término del presente convenio un informe final sobre su participación **dentro del Programa <<Servicios de Calidad GTO>>**.

7. Las demás estipuladas en la normatividad prevista en la Cláusula Tercera del presente Convenio.

8. Hacer del conocimiento a la Contraloría Municipal los informes, reportes, seguimiento o cualquier documento que genere en cumplimiento de los compromisos aquí contraídos, conforme a los tiempos establecidos en el presente instrumento de colaboración.

Obligaciones de <<La Secretaría>>

SEXTA. Para la consecución del objeto del presente instrumento jurídico <<La Secretaría>> se obliga a:

1. Supervisar, vigilar, a través de la Dirección de Mejora de Servicios Gubernamentales de <<La Secretaría>>, en cualquier tiempo, la correcta implementación, ejecución y desarrollo de las acciones materia del presente instrumento, así como brindar la asesoría que requiera <<El Municipio>>.

2. Brindar la capacitación básica del Programa <<Servicios de Calidad GTO>>, conforme al calendario que para el efecto se establezca.

3. Las demás estipuladas en la normatividad prevista en la cláusula Tercera del presente convenio.

SÉPTIMA. <<Las Partes>> acuerdan que derivado de las acciones y compromisos aquí contraídos, la contraloría municipal como órgano interno de control del municipio, podrá generar las revisiones, supervisiones, auditorias, seguimiento, fiscalización y solicitudes de información necesarias para el cumplimiento del objeto del presente instrumento de colaboración, en ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 139 de la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Guanajuato, debiendo informar oportunamente a <<Las Partes>> cualquier situación que se presente en relación al cumplimiento del presente Convenio, debiendo remitir a <<La Secretaría>>, los informes, reportes o cualquier documentación que se genere.

OCTAVA. La Contraloría Municipal atendiendo a lo señalado en la cláusula que antecede, podrá conocer, investigar y sancionar las faltas administrativas no graves y substanciar los procedimientos de responsabilidad administrativa correspondientes, conforme a lo establecido en la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato.

NOVENA. <<Las Partes>> convienen que derivado del objeto del presente convenio de colaboración, la Contraloría Municipal podrá proponer, recomendar, exponer y retroalimentar el proceso de intervención de mejora de los trámites y servicios de los centros de atención que se encuentren participando en el Programa <<Servicios de Calidad GTO>>, a efecto de propiciar acciones de mejora de procesos, servicios o de simplificación administrativa, <<La Secretaría>> a través de las unidades que legalmente les corresponda, brindarán la asesoría y el acompañamiento técnico que requiera <<El Municipio>>.

DÉCIMA. <<La Secretaría>> independientemente de lo anterior podrá ejercer las atribuciones que la normativa estatal le confiere en materia de fiscalización, control y evaluación del ejercicio del recurso público estatal y del objeto del presente convenio de colaboración.

DÉCIMA PRIMERA. En caso de que <<El Municipio>> no cumpla con las obligaciones contraídas en el presente instrumento <<La Secretaría>> podrá, **excluir la participación** de <<El Municipio>> en el programa <<Servicios de Calidad GTO>> en anualidades próximas, o bien a determinados centros de atención, así como dar por terminado el presente instrumento de Colaboración de manera unilateral, previo aviso por escrito que realice <<La Secretaría>> con 5 días hábiles de anticipación, rescindiendo así los efectos legales del Convenio de Colaboración.

DÉCIMA SEGUNDA. Las personas que cada una de <<Las Partes>> contraten para los efectos de este Convenio, no mantendrán ningún tipo de relación contractual ni laboral entre una y otra parte, por lo que bajo ninguna circunstancia podrá ser considerado como patrón sustituto o solidario, deslindando una parte a la otra de cualquier responsabilidad en materia administrativa, civil, laboral o de otra índole que derive del presente Convenio.

DPECIMA TERCERA. El presente Convenio podrá adicionarse o modificarse por <<Las Partes>> de común acuerdo, tales adiciones o modificaciones deberán hacerse por escrito y surtirán efectos a partir de la fecha en que se suscriban los documentos correspondientes, mismos que formarán parte integrante de este instrumento.

DÉCIMA CUARTA. <<Las Partes>> convienen que el presente instrumento es producto de la buena fe, por lo que toda controversia sobre la interpretación o cumplimiento del mismo se resolverá de común acuerdo, y de no ser posible ello, convienen <<Las Partes>> someterse a lo establecido en el artículo 88, fracción XV, apartado A, inciso b), de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato.

DÉCIMA QUINTA. El presente Convenio de Colaboración entrará en vigor el día de su firma y estará vigente hasta el 31 de diciembre de 2019. ✓

Una vez leído el presente Convenio de Colaboración y enteradas <<Las Partes>> de su contenido y alcance jurídico, lo firman por cuadruplicado para su constancia y validez, en la ciudad de Guanajuato, Gto., el día 20 de marzo de 2019.

Por <<La Secretaría>>

Por <<El Municipio>>

C.P. y M.F. Marisol de Lourdes Ruenes Torres
Secretaria de la Transparencia y Rendición de Cuentas

Ing. María Guadalupe Rodríguez Martínez
Presidenta Municipal

Lic. Román Arias Muñoz
Subsecretario de Contraloría Social y Mejoramiento de la Gestión Pública

Lic. David Misael Herrera Romero
Secretario del H. Ayuntamiento

Profr. J. Ramón Hernández Hernández
Director General de Desarrollo de la Gestión Pública

Lic. Olga Leticia Ramírez López
Contralora Municipal

LA PRESENTE HOJA DE FIRMAS CORRESPONDE AL CONVENIO DE COLABORACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA <<SERVICIOS DE CALIDAD GTO>>, QUE CELEBRAN LA SECRETARÍA DE LA TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS Y EL MUNICIPIO DE OCAMPO, GTO. DE FECHA 20 DE MARZO DE 2019, EN 13 FOJAS ÚTILES ÚNICAMENTE POR SU ANVERSO.