



**CONVENIO DE COLABORACIÓN PARA LA AUTORIZACIÓN DEL USO DEL SISTEMA DE EXCELENCIA EN EL SERVICIO PÚBLICO QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE SOLIDARIDAD, QUINTANA ROO, REPRESENTADO POR LA LICENCIADA CRISTINA DEL CARMEN ALCÉRRECA MANZANERO, TITULAR DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL, EN REPRESENTACIÓN DE LA LICENCIADA ANGY ESTEFANÍA MERCADO ASENCIO, PRESIDENTA MUNICIPAL DEL H. AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE SOLIDARIDAD; A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO “EL AYUNTAMIENTO” Y, POR OTRA PARTE, LA SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO, REPRESENTADA POR SU TITULAR, LA LICENCIADA REYNA VALDIVIA ARCEO ROSADO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO “LA SECRETARÍA”, QUIENES ACTUANDO CONJUNTAMENTE SE LES DENOMINARÁ COMO “LAS PARTES”; ASIMISMO ACTÚAN COMO TESTIGOS LOS CC. ING. LUIS ARMANDO QUIAM HERRERA, EN SU CARÁCTER DE SECRETARIO GENERAL DEL MUNICIPIO DE SOLIDARIDAD, QUINTANA ROO Y EL DOCTOR FÉLIX DÍAZ VILLALOBOS, EN SU CARÁCTER DE COORDINADOR GENERAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LA SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO, SUJETÁNDOSE TODOS AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:**

## **DECLARACIONES**

### **I. “EL AYUNTAMIENTO” declara:**

**I.1** Que, de conformidad a lo establecido en el artículo 115 fracciones I y II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en los artículos 126 y 127 y 128 fracción VIII, 133 y 134 fracción I de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, los artículos 2 y 3 de la Ley de los Municipios del Estado de Quintana Roo, es una entidad que tiene competencia plena y exclusiva de su territorio, de carácter público, dotada de personalidad jurídica y patrimonio propio, autónomo en su régimen interior y libre en la administración de su hacienda.

**I.2** Que, de conformidad a lo dispuesto por los artículos 89 y 90 fracción XIV de la Ley de los Municipios del Estado de Quintana Roo, artículo 18 del Reglamento Interno del Honorable Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Solidaridad, Quintana Roo, artículo 4 del Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Solidaridad, Quintana Roo, el Presidente Municipal es el titular del Gobierno y de la Administración Pública Municipal y tiene la facultad de celebrar a nombre del Honorable Ayuntamiento, los instrumentos, contratos demás actos jurídicos que sean necesarios para el eficaz funcionamiento de la Administración Pública Municipal, en las condiciones y términos que establezca el Reglamento interior o los acuerdos específicos que dicte el





Ayuntamiento.

- 1.3** Que de conformidad con el artículo 10 del Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Solidaridad, Quintana Roo, y el artículo 20 del Reglamento Interno del Honorable Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Solidaridad, Quintana Roo, para el ejercicio de sus atribuciones, el Presidente Municipal podrá auxiliarse de las unidades administrativas, así como las demás que se estimen necesarias para el eficaz desarrollo de las funciones administrativas.
- 1.4** Que, la **Licenciada Cristina del Carmen Alcérreca Manzanero**, en su carácter de Titular del Órgano Interno de Control del Municipio de Solidaridad, Quintana Roo, cuenta con las facultades establecidas en el artículo 129 de la Ley de los Municipios del Estado de Quintana Roo y demás inherentes al objeto del presente instrumento, tal y como se acredita mediante el acta de la Primera Sesión Ordinaria del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Solidaridad, Administración 2024-2027, de fecha treinta de septiembre de dos mil veinticuatro.
- 1.5** Que, en el desarrollo de la Segunda Sesión Ordinaria del Honorable Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Solidaridad, Quintana Roo, Administración 2024-2027 (dos mil veinticuatro – dos mil veintisiete), celebrada el día viernes dieciocho de octubre de 2024, se sometió a votación de las personas integrantes del Cabildo, el “Acuerdo mediante el que se ratifica la facultad de celebrar Convenios y Contratos en representación del Honorable Ayuntamiento de Solidaridad, a la Lcda. Angy Estefanía Mercado Asencio, Presidenta Municipal Constitucional de Solidaridad, Quintana Roo, Administración 2024-2027, y de igual manera se delega la facultad de suscribir Convenios y Contratos en representación de la Presidenta Municipal Constitucional de Solidaridad, a diversos Servidores Públicos de la Administración Pública Municipal”, mismo que fue aprobado con diecisiete votos a favor.
- 1.6** Que, en el Punto “Octavo” del Acuerdo señalado en el punto anterior, se estableció textualmente lo siguiente: “Octavo. - Se otorga la facultad de suscribir Convenios y Contratos en representación de la Lic. Angy Estefanía Mercado Asencio, Presidenta Municipal del Ayuntamiento del Municipio de Solidaridad, a la persona titular del Órgano Interno de Control, de acuerdo a lo establecido en las facultades que le confiere el artículo 129 de la Ley de los Municipios del Estado del Quintana Roo y el artículo 43 del Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Solidaridad, Quintana Roo, Administración 2024-2027.”, por lo que la Lic. Cristina del Carmen Alcérreca Manzanero, cuenta con todas las facultades legales necesarias para suscribir el presente convenio.



**I.8** Que, para efectos de este instrumento señala como domicilio legal el ubicado en el Palacio Municipal, avenida 20, manzana 101, sin número, entre calle 8 y 10 norte, de la ciudad de Playa del Carmen, Municipio de Solidaridad, Quintana Roo.

**II. "LA SECRETARÍA" declara:**

**II.1** Que, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 1, 2, 3 párrafos primero, 4, 19, fracción XIII y 43 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo, es una dependencia auxiliar de la titular del Poder Ejecutivo, para el despacho de los asuntos que correspondan a la administración pública del Estado.

**II.2** Que, su titular se encuentra facultada para la celebración del presente convenio, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 30, fracción VII y 43, fracción XLIII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Estatal, y 1, 2, 4 y 8, fracción IX del Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría, y acredita su personalidad con el nombramiento expedido a su favor por la Licenciada María Elena Hermelinda Lezama Espinosa, Gobernadora del Estado de Quintana Roo, en fecha veinticinco de septiembre de dos mil veintidós, ratificado por la XVII Legislatura Constitucional del Estado mediante el Decreto número 012 de fecha ocho de diciembre y publicado el diecisiete de diciembre, ambos del referido año, en el Periódico Oficial del Estado.

**II.3** Que, desarrolló el Sistema de Excelencia en el Servicio Público, mediante el cual las dependencias, entidades y órganos desconcentrados de la administración pública del Estado de Quintana Roo instituyen el padrón de oficinas, así como las evidencias de cumplimiento correspondiente a cada parámetro que conforma el programa de excelencia en el servicio público, con el objetivo de obtener el distintivo y las cinco estrellas de la transformación.

**II.4** Que, tiene interés en celebrar el presente convenio, a fin de autorizar al Municipio el uso del sistema que se señala en la cláusula primera y que se describe en el anexo único del presente instrumento, de acuerdo con los términos y condiciones que más adelante se establecen; con el fin de reforzar su imagen institucional, la atención de excelencia a la ciudadanía, la simplificación administrativa en los trámites y servicios, el control interno, la transparencia y la rendición de cuentas.

**II.5** Que, para los fines y efectos legales del presente convenio, señala como su domicilio legal el ubicado en la avenida Revolución, número 113, entre avenida Álvaro Obregón y Efraín Aguilar, colonia Campestre, de la ciudad de Chetumal, Quintana Roo.





**III. “LAS PARTES” declaran:**

**III.1** Que, reconocen mutuamente su personalidad y la capacidad legal que poseen para celebrar el presente convenio de colaboración y manifiestan estar conformes con las declaraciones que anteceden.

**III.2** Que, están de acuerdo en sujetarse a los términos y condiciones previstas en este instrumento jurídico para el desarrollo y cumplimiento de las obligaciones y compromisos que en él se establecen.

**III.3** Que, actúan sin dolo, mala fe, lesión o cualquier otro vicio en su consentimiento que pudiera afectar la validez de este convenio de colaboración.

De conformidad con las anteriores declaraciones, “**LAS PARTES**” acuerdan celebrar el presente convenio al tenor de las siguientes:

**CLÁUSULAS**

**Primera. Objeto.** El presente convenio tiene por objeto establecer los términos y condiciones mediante los cuales “**LA SECRETARÍA**” transfiere y autoriza a “**EL AYUNTAMIENTO**”, el uso y adecuación del sistema informático denominado “**Sistema de Excelencia en el Servicio Público**” que ha desarrollado, mismo que se describe en el anexo único que acompaña el presente instrumento y el cual forma parte integral del mismo; para que “**EL AYUNTAMIENTO**” lo aplique por conducto de su órgano interno de control, de manera independiente entre sus unidades administrativas y personas servidoras públicas, en pleno respeto a su ámbito de competencia.

**Segunda. Compromisos.** Para cumplir con el objeto de este convenio, “**LA SECRETARÍA**” se compromete a lo siguiente:

- I.** Autorizar a “**EL AYUNTAMIENTO**”, el uso gratuito del sistema denominado “**Sistema de Excelencia en el Servicio Público**”, por conducto de su Órgano Interno de Control.
- II.** Brindar capacitación y asesoría técnica en el empleo del sistema establecido en la cláusula primera, sin costo alguno para “**EL AYUNTAMIENTO**”, por conducto de su Órgano Interno de Control.
- III.** Por su parte, “**EL AYUNTAMIENTO**” se compromete a emitir, a propuesta de su órgano interno de control, los lineamientos correspondientes que contendrán los parámetros y mecanismos de



medición para la correcta implementación y operación del “**Sistema de Excelencia en el Servicio Público**”.

**IV.** Asimismo, “**LAS PARTES**” se comprometen a lo siguiente:

- a) Notificarse, de inmediato y por escrito, sobre el conocimiento de algún uso indebido del sistema señalado en el presente convenio, o bien del uso no autorizado por “**LA SECRETARÍA**”.
- b) Hacerse cargo y absorber la totalidad de los gastos en que incurran cada una de ellas, con motivo de la ejecución de las acciones de colaboración derivadas de este convenio.

**Tercera. Grupo de enlace.** Para el adecuado desarrollo de las actividades que se generarán con motivo del cumplimiento del presente convenio, “**LAS PARTES**” designarán un grupo de enlace, mismo que estará integrado por las personas siguientes:

- a) Por “**EL AYUNTAMIENTO**”, se designa a la persona titular del **Órgano Interno de Control del Municipio de Solidaridad, Quintana Roo**.
- b) Por “**LA SECRETARÍA**”, se designa a la persona titular de la **Coordinación General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales de la Secretaría de la Contraloría del Estado**.
- c) Las y los demás servidores públicos y personal que se designen para tales efectos.

**Cuarta. Transparencia y datos personales.** La información que compartan, obtengan o generen “**LAS PARTES**” en virtud del cumplimiento del presente convenio, será tratada de conformidad con la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Quintana Roo, la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Quintana Roo y demás disposiciones aplicables en la materia.

**Quinta. Responsabilidad civil.** Queda expresamente pactado que “**LAS PARTES**” no tendrán responsabilidad civil por daños y perjuicios que pudieran causarse como consecuencia del caso fortuito o fuerza mayor, particularmente por paro de labores o administrativos, en la inteligencia de que, una vez superados estos eventos, se reanudarán las actividades en la forma y términos que determinen.

**Sexta. Relación laboral.** “**LAS PARTES**” convienen que el personal contratado, empleado o





comisionado por cada una de ellas para la realización del objeto de este convenio, se entenderá relacionado exclusivamente con aquella que lo contrató, empleó o comisionó; por ende, asumirá su responsabilidad en materia laboral, de seguridad social, de vivienda, aportaciones sindicales, patronales, de retenciones de impuestos y demás relativos, sin que en ningún caso la otra parte pueda ser considerada como patrón solidario o sustituto.

Si en la realización del objeto del presente convenio interviene personal que preste sus servicios a instituciones o personas distintas a **"LAS PARTES"**, este continuará siempre bajo la dirección y dependencia de la institución o persona para la cual trabaja, por lo que su participación no originará relación de carácter laboral con **"LAS PARTES"**.

**Séptima. Vigencia.** **"LAS PARTES"** acuerdan que el presente Convenio empezará a surtir efectos a partir de la fecha de su firma y se mantendrá en vigor hasta el veintede septiembre del año dos mil veintisiete.

**Octava. Modificaciones.** Este Convenio podrá ser modificado o adicionado por voluntad expresa de **"LAS PARTES"**, siempre y cuando conste por escrito mediante la firma del convenio modificatorio o *addendum* respectivo, y se solicite por cualquiera de **"LAS PARTES"**, cuando menos con treinta días naturales de anticipación. Dichas modificaciones o adiciones pasarán a formar parte del presente instrumento jurídico y obligarán a los signatarios, a partir de la fecha de su firma, en el entendido de que estas tendrán como único fin perfeccionar y coadyuvar en el cumplimiento de su objeto.

**Novena. Terminación anticipada.** Cualquiera de **"LAS PARTES"** podrá dar por terminado este instrumento jurídico con antelación a su vencimiento, mediante aviso por escrito a la otra parte, cuando menos con treinta días naturales de anticipación. En tal caso, tomarán las medidas necesarias para evitar perjuicios tanto para ellas como para terceros, en la inteligencia de que las acciones iniciadas durante la vigencia de este deberán ser concluidas.

**Décima. Solución de controversias.** Este convenio es producto de la buena fe, por lo que cualquier asunto no previsto en el presente instrumento, así como toda controversia e interpretación que se derive del mismo, respecto de su operación, formalización y cumplimiento, será resuelta de común acuerdo entre **"LAS PARTES"**.

En el supuesto de que la controversia subsista, **"LAS PARTES"** convienen en sujetarse a la jurisdicción y competencia de los juzgados y tribunales de la ciudad de Chetumal, Quintana Roo, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles debido a su domicilio presente o futuro o por cualquier otra causa.



**QUINTANA ROO**  
UNIDOS PARA TRANSFORMAR



**SECOES**  
SECRETARÍA  
DE LA CONTRALORÍA DEL ESTADO



**GOBIERNO EN SOLIDARIDAD**

**PROSPERIDAD PARA TODOS**

Leído que fue el presente instrumento jurídico y enteradas **“LAS PARTES”** de su contenido y alcance legal, lo firman por duplicado en la Ciudad de Playa del Carmen, Municipio de Solidaridad, Quintana Roo, a los **treinta y un** días del mes de **octubre** del año **dos mil veinticuatro**.

Por **“EL AYUNTAMIENTO”**

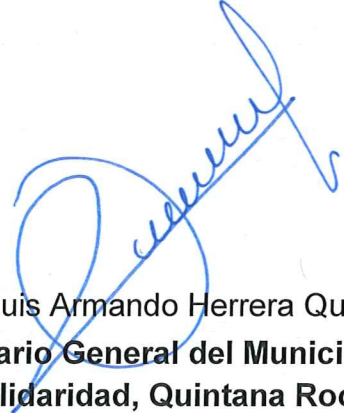
  
Lic. Cristina del Carmen Alcérreca Manzanero.

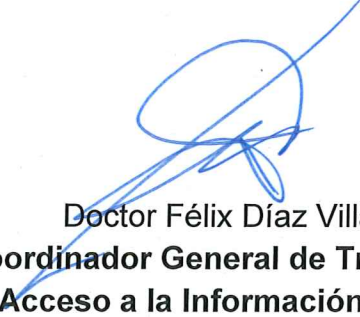
**Titular del Órgano Interno de Control del Municipio de Solidaridad, Quintana Roo.**

Por **“LA SECRETARÍA”**

  
Lic. Reyna Valdivia Arceo Rosado  
**Secretaria de la Contraloría del Estado de Quintana Roo.**

**Testigos**

  
Ing. Luis Armando Herrera Quiam.  
**Secretario General del Municipio de Solidaridad, Quintana Roo.**

  
Doctor Félix Díaz Villalobos  
**Coordinador General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales de la Secretaría de la Contraloría del Estado de Quintana Roo.**

Las firmas que anteceden corresponden al convenio de colaboración para la autorización del uso del Sistema de Excelencia en el Servicio Público que celebran, por una parte, el Municipio de Solidaridad, Quintana Roo y, por otra parte, la Secretaría de la Contraloría del Estado de Quintana Roo, así como su anexo único, en fecha 31 de octubre de 2024; constante de 9 fojas útiles debidamente rubricadas en cada una de ellas y al calce del documento.





**Anexo del convenio de colaboración para la autorización del uso del Sistema de Excelencia en el Servicio Público que celebran, por una parte, el AYUNTAMIENTO DEL H. Municipio de Solidaridad, Quintana Roo, y por otra parte, la Secretaría de la Contraloría del Estado de Quintana Roo, en fecha 25 de octubre de 2024.**

NOMBRE DEL SISTEMA	DESCRIPCIÓN
SISTEMA DE EXCELENCIA EN EL SERVICIO PÚBLICO.	Sistema informático mediante el cual las personas servidoras públicas de las instituciones que firman el presente convenio de colaboración, registran los inmuebles, así como las evidencias correspondientes a cada parámetro que conforma el programa de excelencia en el servicio público con el objetivode impulsar la cultura de la ética y la excelencia en el servicio público.
<b>EXCELENCIA EN EL SERVICIO PÚBLICO.</b>	
PARÁMETROS PARA ACREDITACIÓN	% CUMPLIMIENTO
<b>I. Ubicación, Accesibilidad y Directorio Institucional.</b>	
Acceso directo sin obstáculos a las oficinas.	2
Rampa para personas con discapacidad.	2
Directorio institucional.	2
<b>II. Señalética</b>	
Misión y visión a la vista del público.	2
Señalética e imagen institucional.	2
Personas servidoras públicas obligadas con Manifiesto del Servicio Público.	3
Organigrama en la entrada principal a la vista del público.	3
Horarios y días de atención a la vista.	2
<b>III. Trámites y servicios.</b>	
Catálogo de trámites y servicios con costos y requisitos con código QR.	3
Trámites validados.	2
Programa anual de mejora regulatoria.	3
Formatos con requisitos, tiempos de atención y costos	2
Cobros incorporados al sistema de recaudación	2
Formatos con aviso de privacidad	2
<b>IV. Documentos institucionales</b>	
Reglamento interior	3
Manual de organización	2
Manual de procedimientos	2
Manual de procedimientos de trámite y servicios	2
Decreto o estatuto de creación	2
Instrumentos archivísticos	2
Política de cuidado ambiental	2





<b>V. Letreros informativos.</b>	
Oficinas con identificación y personalizadores	3
Publicidad de línea de denuncia con código QR.	4
<b>VI. Comité de control y desempeño institucional y comité de ética y prevención de conflictos de interés.</b>	
Comités establecidos y actas de instalación.	4
Programa anual de trabajo de cada comité.	4
Publicidad a los comités en el sitio <i>web</i> .	2
<b>VII. Protección de datos.</b>	
Índice de expedientes clasificados.	2
Avisos de privacidad integral y simplificados.	2
Formatos publicados en materia de transparencia y datos personales.	2
<b>VIII. Declaración patrimonial y de interés de las personas servidoras públicas.</b>	
Declaración patrimonial y de interés de las personas servidoras públicas.	3
<b>IX. Cumplimiento en materia de protección civil.</b>	
Extintores con carga vigente.	2
Botiquín de primeros auxilios.	2
Señalamientos de rutas de evacuación.	2
Programa interno de protección civil.	3
<b>X. Credenciales de los servidores públicos con diseño y características autorizadas.</b>	
Total de credenciales.	4
<b>XI. Tarjetones de inspectores de vigilancia, notificaciones o que realizan actos de molestia con código QR.</b>	
Total de tarjetones	4
<b>XII. Capacitación.</b>	
Total de personal capacitado.	4
<b>XIII. Obligaciones de transparencia.</b>	
Obligaciones de los artículos 91, 92, 96 y 100 de la Ley de Transparencia.	6