



C. RUBEN FLORES FLORES
P R E S E N T E.-

En atención a su solicitud de información interpuesta en fecha **30 de octubre del año 2024** y con fecha oficial de registro en fecha **30 de octubre del año 2024** mediante la Plataforma Nacional de Transparencia, generando el **número de folio 191116624000130** en la cual solicita:

Por medio de la presente y en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León, solicito respetuosamente se me proporcione información detallada sobre el sistema software conocido como "SANTI", el chatbot de WhatsApp con inteligencia artificial implementado por el municipio de Santiago, N.L.

Información solicitada:

Costo Total de Implementación: Desglose del presupuesto asignado y ejecutado para la implementación inicial del sistema "SANTI". Costos de Mantenimiento: Información detallada sobre el costo mensual, trimestral o anual destinado a la manutención de este sistema, incluyendo la actualización de sus componentes de hardware y software.

Costos de Operación: Descripción y desglose de los gastos operativos que el municipio asume para garantizar la funcionalidad del sistema en el día a día, tales como costos de personal y capacitación, soporte técnico, entre otros.

Costos adicionales: Descripción de cualquier otro gasto asociado a "SANTI", como mejoras en la infraestructura de red, adquisición de licencias adicionales, costos de seguridad digital, etc.

Información sobre el proveedor y contratación: Datos sobre el proveedor o desarrollador encargado de la creación y mantenimiento de "SANTI", así como detalles del proceso de contratación (licitación, contrato directo, etc.).

Agradezco de antemano la atención a la presente y quedo a su disposición para cualquier información adicional que necesiten a fin de facilitar mi solicitud; y dando cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 150 y 157 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León, me permito exponer lo siguiente:

CONSIDERANDOS

I.- Personalidad: Que el suscrito, **LIC CHRISTIAN FABIAN GUTIERREZ ALANIS**, en mi carácter de Director Transparencia y Archivo del Municipio de Santiago, Nuevo León, lo cual justifico con el nombramiento de fecha 30 de Septiembre a favor del suscrito, de acuerdo con las facultades que en la materia me otorga la Ley de Gobierno Municipal, expedido por el C. Presidente Municipal, presentadas ante esta Contraloría Municipal, atendiendo a los procedimientos regulados en la ley de la materia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3, fracción XX, XXI y XLIX inciso G, y demás relativos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León.

II.- Competencia: Lo establecido en los diversos numerales 4, 6, 7, 11, 12, 13, 21 y demás relativos del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Santiago Nuevo León.

III.- Días y horas hábiles: Que la fracción XVII del artículo 3, 151 y 157 de la Ley de Transparencia, en relación con la Ley del Servicio Civil del Estado, establecen en síntesis que el cómputo de plazos para el trámite de solicitudes de acceso a la información será en días hábiles, en consecuencia, se tiene por recibida legalmente la solicitud el día **30 de octubre del año 2024** en términos de los dispositivos en cita.





IV.- Solicitud: Por medio de la presente y en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León, solicito respetuosamente se me proporcione información detallada sobre el sistema software conocido como "SANTI", el chatbot de WhatsApp con inteligencia artificial implementado por el municipio de Santiago, N.L.

Información solicitada:

Costo Total de Implementación: Desglose del presupuesto asignado y ejecutado para la implementación inicial del sistema "SANTI". Costos de Mantenimiento: Información detallada sobre el costo mensual, trimestral o anual destinado a la manutención de este sistema, incluyendo la actualización de sus componentes de hardware y software.

Costos de Operación: Descripción y desglose de los gastos operativos que el municipio asume para garantizar la funcionalidad del sistema en el día a día, tales como costos de personal y capacitación, soporte técnico, entre otros.

Costos adicionales: Descripción de cualquier otro gasto asociado a "SANTI", como mejoras en la infraestructura de red, adquisición de licencias adicionales, costos de seguridad digital, etc.

Información sobre el proveedor y contratación: Datos sobre el proveedor o desarrollador encargado de la creación y mantenimiento de "SANTI", así como detalles del proceso de contratación (licitación, contrato directo, etc.).

Agradezco de antemano la atención a la presente y quedo a su disposición para cualquier información adicional que necesiten a fin de facilitar mi solicitud

V.- Análisis Jurídico: De conformidad con lo establecido en el artículo 11 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León, toda la información en posesión de los sujetos obligados será pública, completa, oportuna y accesible, sujeta a un claro régimen de excepciones que deberán estar definidas y ser además legítimas y estrictamente necesarias en una sociedad democrática.

De la misma manera el artículo 12 de la referida Ley establece que toda la información pública generada, obtenida, adquirida, transformada o en posesión de los sujetos obligados es pública y será accesible a cualquier persona, para lo que se deberán habilitar todos los medios, acciones y esfuerzos disponibles en los términos y condiciones que establezca esta Ley y la Ley

General, así como demás normas aplicables. De tal forma que en la generación, publicación y entrega de información se deberá garantizar que ésta sea accesible, confiable, verificable, veraz, oportuna y atenderá las necesidades del derecho de acceso a la información de toda persona.

En este sentido, y una vez que determinamos que su solicitud iba encaminada a requerir documentos que este sujeto obligado a través de la **SECRETARÍA DE ATENCIÓN CIUDADANA, PLANEACIÓN E INNOVACIÓN** nos informa lo siguiente, debe generar, adquirir, transformar o conservar, es que esta Unidad de Transparencia, tuvo a bien remitir la solicitud de mérito mediante oficio: **CM/DT/117/24**, en fecha de 01 de noviembre del 2024 a dicha Dirección para que nos dieran contestación.

Derivado de lo anterior, la **SECRETARÍA DE ATENCIÓN CIUDADANA, PLANEACIÓN E INNOVACIÓN**, remitió mediante oficio SACPI/146/2024 de fecha 14 de noviembre del 2024 por el oficio el cual tuvo a bien informar lo siguiente:





Respecto al sistema “SANTI”, cabe señalar que la Secretaría de Atención Ciudadana, Planeación y Gestión Pública es la dependencia encargada de proporcionar información relacionada con el funcionamiento del sistema SANTI y demás herramientas digitales implementadas en el municipio. Conforme a sus atribuciones, esta Secretaría garantiza que los ciudadanos tengan detalles sobre el uso, alcance y operación de estos proyectos de atención ciudadana y comunicación digital. Conforme al artículo 38 del **Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Santiago, Nuevo León**, la **Secretaría de Atención Ciudadana, Planeación y Gestión Pública**, en cumplimiento de sus responsabilidades, la Secretaría se encarga de informar sobre el impacto, eficiencia y resultados de estos servicios públicos, asegurando la transparencia en su funcionamiento.

En atención a su solicitud de información presentada ante la Unidad de Transparencia del Municipio de Santiago, Nuevo León, y conforme a lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León, le proporcionamos a continuación la información solicitada relacionada con el sistema SANTI, desarrollado e implementado en colaboración con la empresa **Teremto**, bajo un contrato asignado para la digitalización de servicios y herramientas municipales. A continuación, se detalla el alcance de los servicios ejecutados en el marco de dicho contrato, vigentes desde el 2022 hasta el 2024:

1. Desarrollo del Sistema SANTI: Chatbot de Comunicación Ciudadana

El **Sistema SANTI** fue concebido para responder a la necesidad de crear un canal de comunicación eficiente y directo entre la ciudadanía y el municipio, orientado específicamente a la gestión de quejas y reportes de servicios públicos. Este chatbot se diseñó para simplificar y agilizar el proceso de reporte de incidencias, permitiendo a los ciudadanos interactuar con el municipio en tiempo real sin la necesidad de acudir presencialmente a las oficinas.

- **Comunicación bidireccional en tiempo real:** SANTI se configuró para recibir, procesar y responder a las quejas en tiempo real, brindando a los ciudadanos un medio accesible y oportuno para recibir actualizaciones de sus reportes, reduciendo la necesidad de llamadas o visitas a oficinas.
- **Interfaz intuitiva y accesible:** se priorizó el diseño de una interfaz amigable y fácilmente navegable, con el objetivo de que personas de todas las edades y niveles de habilidad digital pudieran usar la plataforma sin complicaciones, aumentando la accesibilidad y la participación ciudadana.
- **Integración con sistemas municipales:** el sistema fue desarrollado con capacidad para integrarse con plataformas municipales existentes, permitiendo que las áreas correspondientes puedan recibir y gestionar los reportes de manera directa y eficiente, acelerando los tiempos de respuesta y resolución.





2. Implementación de la Página Web Municipal

El contrato incluyó el desarrollo de una nueva página web para el municipio, diseñada para servir como un portal único de acceso a los servicios municipales. Se decidió implementar esta plataforma digital para ampliar el acceso a los servicios y mejorar la comunicación con la ciudadanía, con los siguientes componentes clave:

- **Portal de servicios y trámites digitales:** se creó un catálogo organizado de servicios para que los ciudadanos pudieran realizar una variedad de solicitudes y trámites en línea, facilitando el acceso a los servicios municipales desde cualquier lugar.
- **Acceso a información pública y transparencia:** se desarrollaron secciones dedicadas para la publicación de información pública, permitiendo el acceso directo a los datos abiertos y documentos de transparencia del municipio, en cumplimiento de la normativa vigente.
- **Funcionalidad de búsqueda avanzada:** la búsqueda avanzada fue diseñada para que los usuarios pudieran localizar información específica de manera rápida y eficiente, mejorando la usabilidad del sitio y reduciendo las consultas presenciales.
- **Optimización para dispositivos móviles:** considerando el uso extensivo de dispositivos móviles, el sitio web fue optimizado para una experiencia accesible y fluida desde teléfonos y tabletas, asegurando el acceso para una mayor audiencia.

3. Desarrollo de Herramientas Digitales Adicionales

Para fortalecer el sistema de atención y gestión ciudadana, se incluyeron herramientas adicionales, con la visión de crear una plataforma integral de servicios que respondiera a las necesidades del municipio:

- **Portal de gestión de quejas:** esta herramienta permite a los ciudadanos no solo enviar reportes sino también consultar el estado de sus solicitudes y recibir actualizaciones de seguimiento, proporcionando mayor transparencia en el proceso de atención de quejas.
- **Integración con redes sociales y correo electrónico:** esta integración facilitó la recepción de reportes desde múltiples plataformas, alineándose con el uso de redes sociales como canal preferido de comunicación para muchos ciudadanos.
- **Dashboard de analítica y monitoreo:** se desarrolló una interfaz de gestión para autoridades, que permite monitorear en tiempo real las incidencias y generar reportes estadísticos, facilitando la toma de decisiones informada y basada en datos.





4. Digitalización de Trámites y Servicios (2022 - 2024)

Con el propósito de responder a la creciente demanda de servicios públicos digitales y mejorar la eficiencia administrativa, se digitalizaron diversos trámites municipales, permitiendo la realización de gestiones en línea y mejorando la experiencia del ciudadano. Entre los servicios digitalizados se encuentran:

- **Pagos de servicios municipales y contribuciones:** se implementó una plataforma de pago en línea que facilita a los ciudadanos realizar sus contribuciones de manera rápida y segura, como el pago de agua y predial.
- **Solicitud de licencias y permisos:** los módulos para solicitar licencias y permisos fueron diseñados para que los ciudadanos pudieran realizar estos trámites en línea, agilizando el proceso y reduciendo tiempos de espera.
- **Gestión de citas y turnos:** se estableció un sistema de citas en línea, con el objetivo de mejorar la experiencia en las oficinas municipales y reducir las aglomeraciones, optimizando los recursos y el tiempo de los ciudadanos.
- **Acceso a servicios de bienestar social:** se digitalizó la solicitud de apoyos y beneficios sociales, permitiendo a los ciudadanos acceder y gestionar sus trámites sin necesidad de trasladarse.

5. Soporte y Actualización

Durante el periodo de vigencia del contrato, **Teremto** brindó soporte técnico continuo y actualizaciones al sistema SANTI y sus herramientas, adaptando la plataforma a cambios normativos y mejorando sus funcionalidades conforme a los requerimientos del municipio y la retroalimentación recibida de la ciudadanía.

Asimismo, le informamos que el cobro por los servicios contratados a **Teremto** fue realizado de manera mensual, conforme a lo estipulado en el contrato. Cada pago mensual cubrió los costos asociados al desarrollo, implementación, soporte técnico y actualización de las herramientas digitales, incluido el sistema SANTI, la página web municipal y las plataformas de trámites y servicios. Los detalles específicos de cada cobro mensual, así como los términos de pago y desglose de servicios, se encuentran detallados en el contrato, disponible para consulta pública en el portal de transparencia del municipio en la siguiente liga: <https://mirror.santiago.gob.mx/informacion-publica/>.





VI. Entrega de la Información: Ahora bien, el Artículo 149 de la multitudada Ley de Transparencia en su fracción V establece que para presentar una solicitud no se podrá exigir mayores requisitos que los siguientes: “La modalidad en la que prefiere se otorgue el acceso a la información, la cual podrá ser verbal, siempre y cuando sea para fines de orientación, mediante consulta directa, mediante la expedición de copias simples o certificadas o la reproducción en cualquier otro medio incluidos los electrónicos”. En el caso particular, el solicitante requiere la información de forma electrónica a través del sistema de solicitudes de acceso a la información PNT medio por el cual deberá de notificarse el presente acuerdo, lo anterior de conformidad con lo establecido en los numerales 150, 152 y 158 del citado ordenamiento

Es por lo anterior y en atención a las anteriores consideraciones se tiene a bien emitir el presente:

ACUERDO

PRIMERO. - “En los términos establecidos en el considerando V del presente acuerdo, se hace de su conocimiento que la información requerida obra en los archivos de este sujeto obligado ya que la misma es **de entrega total**.

SEGUNDO. - Se hace de su conocimiento que queda a salvo su derecho de interponer, en su caso, el Procedimiento de Impugnación en materia de Acceso a la Información Pública respecto de la presente respuesta, en los términos de lo dispuesto en el Título Octavo de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León.

TERCERO. - Al quedar firme el presente asunto, archívese como totalmente concluido.

CUARTO. - Notifíquese al Interesado a través del sistema de solicitudes de acceso la información de la PNT.

Así lo acuerda y firma el LIC. CHRISTIAN FABIAN GUTIERREZ ALANIS, en mi carácter de Director Transparencia y Archivo del Municipio de Santiago, Nuevo León, a los 14 días del mes de noviembre del 2024.- Rúbrica -----

