



Mérida, Yucatán a 15 de julio de 2024
Oficio: DTI/166/2024
Asunto: Respuesta
Solicitud de información: 310579124000384

precio de adquisición y precio mensual de operación (plug ins)(Word press), también si es creación y/o desarrollo propio o a través de un externo al sujeto obligado.

Si, se cuenta con dos sistemas:

1. Un sistema llamado SIPACW, dedicado a gestionar la atención de los reportes y solicitudes de ciudadanos que se reciben por distintos medios, da seguimiento a los mismos y mantiene un historial de cada reporte recibido. Se trata de un desarrollo propio hecho a la medida de las áreas encargadas de atender a la ciudadanía.

El costo del desarrollo se considera cero, ya que se elaboró por los mismos empleados del Ayuntamiento.

Su costo de operación no se encuentra desglosado de forma independiente, ya que funciona dentro de una plataforma compartida con otros sistemas institucionales del ayuntamiento.

2. Un CRM para usuarios internos, basado en las buenas prácticas de ITIL, este CRM se utiliza para la gestión y administración de los servicios de tecnologías de información que se brindan al usuario interno por medio de un sistema web denominado "Mesa de Ayuda".

Este sistema funciona por medio de una licencia que se renueva año con año para su uso.

El costo anual de la licencia es de \$227,112.92 (SON DOSCIENTOS VEINTISIETE MIL CIENTO DOCE PESOS 92/100 M.N.)



Mérida, Yucatán a 15 de julio de 2024

Oficio: DTI/166/2024

Asunto: Respuesta

Solicitud de información: 310579124000384

• *Marco normativo en materia de TIC's, favor de compartir archivos PDF o links de Internet con los documentos.*

En el caso de esta unidad administrativa, se apega a los lineamientos del "Manual de Políticas para Gestionar los Recursos Tecnológicos", emitido por la Dirección de Tecnologías de la Información, publicado en: <http://www.ayuntanet.gob.mx/content/politicas-manuales/tecnologias/dir-general/polit/PL-TEI-01.pdf>

Sin más por el momento me despido, enviándole un afectuoso saludo, quedando a sus órdenes para cualquier aclaración al respecto.

ATENTAMENTE

"482 AÑOS DE NOBLEZA Y LEALTAD"

I.S.C. JUAN HERNÁN MOJICA RUIZ, MTRO.
DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
DEL AYUNTAMIENTO DE MERIDA

ma

5