



ACTA NO. 727/2022

EN LA CIUDAD DE SAN FRANCISCO DE CAMPECHE, ESTADO DE CAMPECHE, A LOS VEINTISÉIS DIAS DEL MES DE DICIEMBRE DEL AÑO DOS MIL VEINTIDÓS, EN RELACIÓN CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 40, 45 FACCIÓN II, 58, 59 PRIMER PÁRRAFO Y 60 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS RELACIONADOS CON BIENES MUEBLES DEL ESTADO DE CAMPECHE, REUNIDOS LOS REPRESENTANTES, LIC. LIZBETH KARINA FLORES AGUILAR, TITULAR DE LA UNIDAD DE SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y ATENCIÓN CIUDADANA DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE LA OFICINA DE LA GOBERNADORA Y EL C. MOISÉS ISRAEL REBOLLEDO CANUL, SE PROCEDE A FORMALIZAR LA ENTREGA-RECEPCIÓN DEL SERVICIO Y PRODUCTOS ENTREGABLES ADQUIRIDOS, QUE SE ENCUENTRAN AMPARADOS EN EL CONTRATO QUE MÁS ADELANTE SE PRECISA.

CONTRATO No. 196/2022

FECHA: 21 DE DICIEMBRE DE 2022.

CONCEPTO: "PRESTACIÓN DE SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN CIUDADANA PARA EL ESTADO DE CAMPECHE"

PRESTADOR: MOISÉS ISRAEL REBOLLEDO CANUL

RECIBE RESPONSABLE DE LA VIGILANCIA, SEGUIMIENTO Y RECEPCIÓN DEL SERVICIO:

NOMBRE: LIC. LIZBETH KARINA FLORES AGUILAR

CARGO: TITULAR DE LA UNIDAD DE SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y ATENCIÓN CIUDADANA

DEPENDENCIA: COORDINACIÓN GENERAL DE LA OFICINA DE LA GOBERNADORA

RECURSOS ESTATALES, EJERCICIO FISCAL 2022

TOTAL: \$121,800.00 M.N.

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Table with 5 columns: CANTIDAD, UNIDAD DE MEDIDA, DESCRIPCIÓN, PRECIO UNITARIO, IMPORTE. Row 1: 1, SERVICIO, ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA PARA EL ESTADO DE CAMPECHE. Includes a list of bullet points: DESARROLLADO EN SOFTWARE LIBRE Y PLATAFORMA WEB, ENTREGA DE CÓDIGO FUENTE, SOPORTE TÉCNICO POR 3 MESES POSTERIORES A LA ENTREGA, Y DEMÁS CARACTERÍSTICAS DETALLADAS EN EL ANEXO ÚNICO. Summary rows: SUBTOTAL \$105,000.00, 16% I.V.A. \$16,800.00, TOTAL \$121,800.00.



**ACTA NO. 727/2022**

UNA VEZ VERIFICADO EL SERVICIO Y PRODUCTOS ENTREGABLES RECIBIDOS POR LAS PARTES QUE INTERVINIERON EN ESTE ACTO, EN CUMPLIMIENTO A LO SEÑALADO EN LOS ARTÍCULOS, 58, 59 PRIMER PÁRRAFO Y 60 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS RELACIONADOS CON BIENES MUEBLES DEL ESTADO DE CAMPECHE, SE CONCLUYE QUE SE ENCUENTRA EN CONDICIONES DE SER RECIBIDO POR EL USUARIO RESPONSABLE DE SU OPERACIÓN.

CONFORME A LO PRECEPTUADO POR EL ARTÍCULO 46 DEL ORDENAMIENTO LEGAL ARRIBA CITADO, LA PRESENTE ACTA NO EXIME AL PRESTADOR DE LOS DEFECTOS O VICIOS OCULTOS QUE RESULTAREN DEL SERVICIO Y PRODUCTOS ENTREGABLES RECIBIDOS Y SE OBLIGA A CORREGIR LAS DEFICIENCIAS DETECTADAS SIN COSTO ALGUNO PARA EL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE CAMPECHE.

NO HABIENDO OTRO ASUNTO QUE TRATAR, SE DA POR CONCLUIDA LA PRESENTE ACTUACIÓN, EL MISMO DÍA DE SU INICIO, PROCEDIENDO A SUSCRIBIRLO POR TRIPLICADO, AL CALCE LOS QUE EN ELLA INTERVINIERON.

**RECIBE POR "EL ESTADO"**

**LIC. LIZBETH KARINA FLORES AGUILAR**  
TITULAR DE LA UNIDAD DE SEGUIMIENTO,  
ANÁLISIS Y ATENCIÓN CIUDADANA DE LA  
COORDINACIÓN GENERAL DE LA OFICINA  
DE LA GOBERNADORA

**ENTREGA "EL PRESTADOR"**

**C. MOISÉS ISRAEL REBOLLEDO CANUL**



ANEXO ÚNICO

I. **ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA.**

**DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL ESTADO DE CAMPECHE, REQUIERE EL SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN DE SU SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA, LAS ACTUALIZACIONES REQUERIDAS SON NECESARIAS PARA SEGUIR OPERANDO DE MANERA EFICIENTE Y CON INFORMACIÓN GEOGRÁFICA ACTUALIZADA.

SE REALIZARÁN AJUSTES EN LOS FORMATOS DE OFICIOS QUE GENERA LA MISMA PLATAFORMA, ASÍ COMO IMPLEMENTAR LOS CATÁLOGOS PARA ADECUACIÓN DE INFORMACIÓN PARA LAS DEPENDENCIAS DE GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE, DE MANERA QUE SE GARANTICE LA COLABORACIÓN CONTINUA Y AUTOMÁTICA DE TODAS LAS DEPENDENCIAS DEL ESTADO DE CAMPECHE CON LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.

**OBJETIVO**

DESARROLLO DE ACTUALIZACIONES DE FUNCIONALIDADES ESPECÍFICAS PARA FACILITAR LA TAREA A TOMADORES DE DECISIONES Y SUSTITUIR FUNCIONALIDADES QUE POR SU NATURALEZA YA SE ENCUENTRAN OBSOLETAS O DESCONTINUADAS TECNOLÓGICAMENTE DENTRO DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA.

EL DESARROLLO DE ESTAS NUEVAS FUNCIONALIDADES SE REALIZARÁ CON SOFTWARE LIBRE, TOMANDO COMO BASE DE DESARROLLO EL SITIO QUE ACTUALMENTE SE ENCUENTRA OPERANDO EN SUS SERVIDORES.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

PROVEER DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PARA ACTUALIZAR LAS CAPAS CARTOGRÁFICAS INTEGRANDO LAS CAPAS SHAPE DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICAS AL "SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA DEL ESTADO DE CAMPECHE" DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE.

ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN CARTOGRÁFICA INCLUYENDO INFORMACIÓN DE LOS 2 NUEVOS MUNICIPIOS EN EL ESTADO, ESTOS SON EL MUNICIPIO DE DZITBALCHÉ Y EL MUNICIPIO DE SEYBAPLAYA.

CONSULTA RÁPIDA Y SENCILLA DE TODA LA INFORMACIÓN GEOGRÁFICA Y ALFANUMÉRICA A LA QUE SE TENGA ACCESO, EN CUALQUIER MOMENTO, PARA LOS USUARIOS CON DERECHOS, FAVORECIENDO SU ACTUALIZACIÓN Y DESPLIEGUE DE FORMA DINÁMICA ANTE LAS PETICIONES CIUDADANAS QUE SE REGISTRAN EN EL DÍA A DÍA.

II. **FUNCIONALIDADES CON ACTUALIZACIÓN.**

1. **ACTUALIZACIÓN DEL MÓDULO: "VERIFICAR CARTOGRAFÍA"**

- 1.1. SE ACTUALIZÓ LA CAPA DE MUNICIPIOS
- 1.2. SE ACTUALIZÓ LA CAPA DE LOCALIDADES
- 1.3. SE ACTUALIZÓ LA CAPA DE COLONIAS
- 1.4. SE ACTUALIZÓ LA CAPA DE MANZANAS
- 1.5. SE ACTUALIZÓ LA CAPA DE VIALIDADES
- 1.6. SE ACTUALIZÓ CENTRO DE CALLES ETIQUETADO



**ACTA NO. 727/2022**

- 1.7. SE AGREGO EL MUNICIPIO DE DZITBALCHÉ
- 1.8. SE AGREGO EL MUNICIPIO DE SEYBAPLAYA
2. **ACTUALIZACIÓN DE MÓDULOS QUE FUNCIONEN CON TECNOLOGÍA FLASH PLAYER**
  - 2.1. SE ACTUALIZÓ EL MÓDULO DE CARGA DE SEGUIMIENTO POR PARTE DE LOS ENLACES DE LAS DEPENDENCIAS.
3. **ACTUALIZACIÓN DE CATÁLOGOS**
  - 3.1 SE EDITO EL CATÁLOGO INSTITUCIÓN - CONCEPTO (EJES - SEGUIMIENTO)
  - 3.2 SE ACTUALIZÓ LA HERRAMIENTA DE CARGA DE LOGOTIPOS Y SU ASIGNACIÓN DE OFICIOS Y REPORTES.
  - 3.3 SE ADMITIÓ LA EDICIÓN DE ESTATUS EN ASUNTOS CONCLUIDOS POR GESTIÓN
  - 3.4 SE ADMITIÓ CARGAR ARCHIVOS BINARIOS DE GRAN TAMAÑO
  - 3.5 SE ADMITIÓ LA ELIMINACIÓN DE ARCHIVOS CARGADOS A UN FOLIO QUE NO CORRESPONDE
4. **HERRAMIENTA PARA INTEGRAR REDACCIONES EN LOS OFICIOS / ACUSE DE RECIBIDO**
5. **SE ACTUALIZÓ EL FORMATO DE OFICIO EMITIDO POR LA PLATAFORMA**
6. **SE DESARROLLO UN MANEJADOR DE CONTENIDO PARA LA PÁGINA PRINCIPAL**

**III. GENERALIDADES**

LAS ACTUALIZACIONES AL SISTEMA SE DESARROLLARÁN PARA EJECUTARSE EN PLATAFORMA WEB, EN SOFTWARE LIBRE PARA APLICACIONES GEOESPACIALES, A FIN DE MANTENER LA INFORMACIÓN ACTUALIZADA Y DISPONIBLE PARA SU USO; ASÍ COMO PARA LA EXPLOTACIÓN DE LA INFORMACIÓN POR AQUELLAS ENTIDADES Y USUARIOS A LOS QUE LES BRINDE DERECHOS DE ACCESO A LA PLATAFORMA.

SE ASEGURA QUE EL SISTEMA FUNCIONA ADECUADAMENTE Y SE REALIZARON LAS PRUEBAS DE INTEGRACIÓN DE DATOS, TRABAJOS SOBRE PROTOTIPOS DE DATOS REALES CON LOS CUALES REALIZÓ EL ANÁLISIS, ADECUACIÓN E INTEGRACIÓN EN LA BASE DE DATOS GEOGRÁFICA ANTES DE LA INSTALACIÓN DEFINITIVA, LOS CUALES DEFINIRÁ EN ACUERDO CON LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN. LAS ADECUACIONES POSTERIORES SE LE NOTIFICARÁN MEDIANTE SOLICITUDES DE CAMBIOS.

**PLATAFORMA DE SOFTWARE**

EL DESARROLLO DE ESTE PROYECTO SERÁ ABIERTO Y SE UTILIZARÁ SOFTWARE LIBRE PARA APLICACIONES GEOESPACIALES EN PLATAFORMA WEB Y NO SE REQUIERE NINGÚN COMPONENTE QUE DEPENDA DE LICENCIAMIENTOS EXTERNOS.

**INSTALACIÓN DEL SISTEMA Y CONFIGURACIÓN EN SITIO.**

COMO PARTE INTEGRAL DEL SERVICIO, EL SISTEMA ESTATAL SE SITUARÁ EN LA INFRAESTRUCTURA DE HARDWARE CON LA QUE CUENTA LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL ESTADO DE CAMPECHE. LA CONFIGURACIÓN DEL SISTEMA Y SU PUESTA A PUNTO, INCLUYÓ LA REALIZACIÓN DE LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES:

- O INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE LAS ACTUALIZACIONES AL SISTEMA DENTRO DE LA MÁQUINA VIRTUAL DONDE SE ENCUENTRE EL SITIO.
- O ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS GEOGRÁFICA PARA LOS 13 MUNICIPIOS.



**ACTA NO. 727/2022**

**CAPACITACIÓN**

LA CAPACITACIÓN SE DIRIGE DE ACUERDO A LA ESPECIALIZACIÓN DE LOS USUARIOS:

**A) TEMAS ORIENTADOS A PROGRAMADORES Y ADMINISTRADORES DE T.I.**

- ACTUALIZACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE LA PLATAFORMA "SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA DEL ESTADO DE CAMPECHE".
- ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA.
- MANTENIMIENTO DE LA BASE DE DATOS GEOGRÁFICA.
- RESPALDOS Y RESTAURACIÓN DE LA BDG.
- DOCUMENTO TÉCNICO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ADECUACIONES O MEJORAS QUE SE REALICEN A LA PLATAFORMA.

**B) TEMAS ORIENTADOS A OPERADORES Y USUARIOS FINALES**

- CONFIGURACIÓN DE CATÁLOGOS DE LA PLATAFORMA.
- USO Y MANEJO DE FUNCIONALIDADES ACTUALIZADAS A LA PLATAFORMA.
- MANUAL DE USUARIO DE LAS ADECUACIONES O MEJORAS A LA PLATAFORMA.

SE GARANTIZA LA INTEGRACIÓN DE GRUPOS DE FUNCIONARIOS PARA LA REALIZACIÓN DE UNA SESIÓN MASIVA DE CAPACITACIÓN, CONFORMANDO GRUPOS DE HASTA 10 PERSONAS MÁXIMO POR SESIÓN. HASTA CUBRIR EL TOTAL DE FUNCIONARIOS REQUERIDOS EN SESIONES DE **4 HORAS DIARIAS** PARA UN TOTAL DE **20 HORAS**, ESTAS SESIONES DE CAPACITACIÓN SE REALIZARÁN EN LAS FECHAS Y EN EL SITIO QUE DESIGNE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL ESTADO DE CAMPECHE, LA CAPACITACIÓN SE REALIZARÁ PARA EL PERSONAL DE ATENCIÓN CIUDADANA ENFOCADO A LAS ACTUALIZACIONES QUE SE MENCIONAN EN ÉSTE DOCUMENTO.

**SOPORTE TÉCNICO (GARANTÍA)**

A PARTIR DE LA CONCLUSIÓN DE LOS TRABAJOS DE DESARROLLO Y LA ENTREGA DEL SISTEMA, LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL ESTADO DE CAMPECHE CUENTA CON UN PERÍODO EXTENDIDO DE SOPORTE TÉCNICO POR 3 MESES SIN COSTO ALGUNO EN DONDE SE RESOLVERÁN TODOS AQUELLOS DETALLES EN LA FUNCIONALIDAD QUE SEAN REPORTADOS VÍA SISTEMA DE TICKETS DE SOPORTE EN LÍNEA, PRESENCIAL O VÍA REMOTA DEPENDIENDO DE LOS REQUERIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.

SE CANALIZARÁN LAS SOLICITUDES DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA CON UN PROFESIONAL PARA LA SOLUCIÓN DEL PROBLEMA QUE SE REPORTE, EL SERVICIO SE ATENDERÁ DE LA SIGUIENTE FORMA:

**SOPORTE TELEFÓNICO DE ATENCIÓN INMEDIATA:** PARA RESOLVER PROBLEMAS DE OPERACIÓN QUE REQUIERAN ATENCIÓN INMEDIATA QUE PUEDAN SER SOLUCIONADAS MEDIANTE INDICACIONES DE OPERACIÓN VÍA TELEFÓNICA.

**SOPORTE DE ATENCIÓN REMOTA:** EL TIEMPO DE SOLUCIÓN DEPENDERÁ DEL TIPO DE INCIDENTE Y "EL PRESTADOR" SE COMPROMETE A SOLUCIONAR CUALQUIER PROBLEMA REFERENTE AL SISTEMA. EL PROBLEMA DEBERÁ SER EVALUADO Y OTORGAR UN TIEMPO DE SOLUCIÓN QUE GARANTICE LA EFICACIA DE RESPUESTA, EN UN LAPSO NO MAYOR A 8 HORAS.

**SOPORTE PRESENCIAL:** CUANDO LA INFORMACIÓN RECOLECTADA VÍA REMOTA SEA INSUFICIENTE PARA RESOLVER EL PROBLEMA, LA EMPRESA DEBERÁ ACUDIR AL SITIO EN QUE SE PRESENTE LA FALLA EN UN PERIODO QUE NO EXCEDERÁ LAS 48 HORAS.



**ACTA NO. 727/2022**

**CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

SE OBLIGA A MANTENER ABSOLUTA CONFIDENCIALIDAD, INFORMACIÓN RESERVADA Y/O SECRETO RESPECTO A LA QUE SE LE PROPORCIONE, COMO LO MARCA LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA GUBERNAMENTAL PARA EL ESTADO DE CAMPECHE.

SE ENTENDERÁ POR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y LA DE CLASIFICACIÓN RESERVADA: LA INFORMACIÓN ESCRITA, ORAL, GRÁFICA, VISUAL O TANGIBLE POR CUALQUIERA DE LOS SENTIDOS, O CONTENIDA EN MEDIOS ESCRITOS, ELECTRÓNICOS O ELECTROMAGNÉTICOS, LA QUE INCLUYE DE MANERA ENUNCIATIVA MAS NO LIMITATIVA, INFORMACIÓN TÉCNICA, FINANCIERA Y COMERCIAL RELATIVA A NOMBRES DE CLIENTES, BASES DE DATOS O SOCIOS POTENCIALES, PROPUESTAS DE NEGOCIOS, REPORTE, PLANES, PROYECCIONES DE MERCADO, DATOS, IDEAS, CONCEPTOS, ESTUDIOS, RESÚMENES, EQUIPOS, PROGRAMAS, ESTADÍSTICAS, FOLLETOS, PROCESOS, PROCEDIMIENTOS, POLÍTICAS, SISTEMAS, REGULACIÓN, NORMAS, LOGÍSTICA Y CUALQUIER OTRA INFORMACIÓN INDUSTRIAL O DE CUALQUIER OTRA ÍNDOLE, JUNTO CON FÓRMULAS, MECANISMOS, PATRONES, MÉTODOS, METODOLOGÍAS, TÉCNICAS, PROCESOS DE ANÁLISIS, DOCUMENTOS DE TRABAJO, COMPILACIONES, COMPARACIONES, ESTUDIOS U OTROS DOCUMENTOS PREPARATORIOS QUE "EL PRESTADOR" O CUALESQUIERA DE SUS FILIALES (PERSONA FÍSICA QUE DEPENDA O SE ENCUENTREN VINCULADAS A DICHA PERSONA MORAL) LE PROPORCIONE A "EL ESTADO" O QUE "EL ESTADO" LE PROPORCIONE A "EL PRESTADOR", NO PODRÁN DIVULGARLOS, COMUNICARLOS, TRANSMITIRLOS, UTILIZARLOS, DUPLICARLOS, GRABARLOS, COPIARLOS O DE CUALQUIER FORMA REPRODUCIRLOS, DIFUNDIRLOS, APLICARLOS O EXPLOTARLOS EN BENEFICIO DE CUALQUIER OTRA PERSONA DISTINTA A "EL ESTADO".

"EL ESTADO" Y "EL PRESTADOR" DEBERÁN LIMITAR LA REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN QUE ADQUIERAN O CONOZCAN DE LA OTRA PARTE, ÚNICAMENTE A LAS PERSONAS DENTRO DE SU PROPIA ORGANIZACIÓN QUE SE ENCUENTREN AUTORIZADAS PARA CONOCERLA, QUIENES A SU VEZ SE OBLIGAN DE MANERA FORMAL A PROTEGER DICHA INFORMACIÓN COMO SI FUERE PARTE DEL CONTRATO, ENTRE AMBAS, PARA LO CUAL DEBERÁN FIRMAR SU PROPIO COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y RESERVA.

LA PARTE QUE DIVULGUE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, RESERVADA Y/O SECRETO; LOS DERECHOS, DOCUMENTACIÓN Y/O PROCEDIMIENTOS, SERÁ RESPONSABLE POR LAS VIOLACIONES QUE SE CAUSEN RESPECTO AL USO DE LA INFORMACIÓN PARA TODOS LOS EFECTOS LEGALES A QUE HAYA LUGAR DE LA DIVULGACIÓN EN FORMA INDEBIDA DE LA INFORMACIÓN, EXCEPTO CUANDO DICHA INFORMACIÓN LES SEA REQUERIDA POR LEY O POR LAS AUTORIDADES COMPETENTES.

"EL PRESTADOR" Y "EL ESTADO", SEGÚN SEA EL CASO, ASUMIRÁN TODA RESPONSABILIDAD POR LAS VIOLACIONES QUE SE CAUSEN RESPECTO AL MAL USO DE LA INFORMACIÓN ENTREGABLE Y/O RESULTADOS ENTREGADOS, CONFORME A LAS LEYES APLICABLES EN LA MATERIA.

EL SISTEMA RESULTANTE, SU CÓDIGO FUENTE Y SU INFORMACIÓN NO PODRÁ DIVULGARSE, COMUNICARSE, TRANSMITIRSE, DONARSE, DUPLICARSE, GRABARSE O DE CUALQUIER FORMA REPRODUCIRLOS, UTILIZARLOS, DIFUNDIRLOS, APLICARLOS, VENDERLOS O EXPLOTARLOS SIN LA AUTORIZACIÓN EXPRESA DEL ESTADO Y DE "EL PRESTADOR", YA QUE EXPONER EL CÓDIGO FUENTE DE LA APLICACIÓN EN PRODUCCIÓN A TERCEROS PODRÍA DERIVAR EN AFECTACIONES A LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL ESTADO Y SUS BASES DE DATOS.