

H. VERACRUZ, VER A 01 DE SEPTIEMBRE DEL 2022

SUBDIRECCION DE ADQUISICIONES
PADRON DE PROVEEDORES

La presente hace acreedor a:

Rafael Reyna Rosas		
Condominio fiscal en: Calz Juan Pablo II 1555 8A, Jardines de Virginia, 94294, Boca del Rio, Veracruz		
Calz Juan Pablo II	1555 8A	Jardines de Virginia
Calle	Numero	Colonia
94294		Boca del Rio
Código Postal	Delegación	Localidad
Veracruz	RERR8109222A0	cuentas@galloreyna.com
ESTADO	R.F.C.	E-mail
TEL:	Fax/Cel:	2294207237
Logo de la Empresa	Diseño y programación de páginas web, gestión de redes sociales, diseño gráfico de identidad corporativa. Diseño gráfico de otros medios.	
Como proveedor de esta Subdirección de Adquisiciones, representado Legalmente por el (a) C.	 Rafael Reyna Rosas FIRMA	
Con Acre (s) No.		

Atentamente

Lic. Karina Aguirre Hernández
Subdirectora de Adquisiciones

Registro No.

162

NOTA: LA INFORMACION PROPORCIONADA POR EL PROVEEDOR Y QUE CONSTA EN NUESTRO PODER, NO DETERMINAN LA SOLVENCIA ECONOMICA DEL MISMO.

VERA SUBDIRECCIÓN DE ADQUISICIONES
13 OCT 2023
RECIBIDO
FIRMA
HORA
Ó#



Plataforma de Atención, Detección de Oportunidades y Soluciones (PADOS)

13 de octubre del 2023

2

Planteamiento

Los ciudadanos del Municipio de Veracruz participan de manera activa en diversas actividades e iniciativas promovidas desde el ayuntamiento, ya sea de manera presencial o a través de las redes sociales oficiales. De igual manera, al ser contribuyentes, están atentos para obtener información y beneficios para el pago de obligaciones y derechos. A través del SIRC, los ciudadanos hacen la vigilancia constante de las condiciones en todas las colonias de la ciudad.

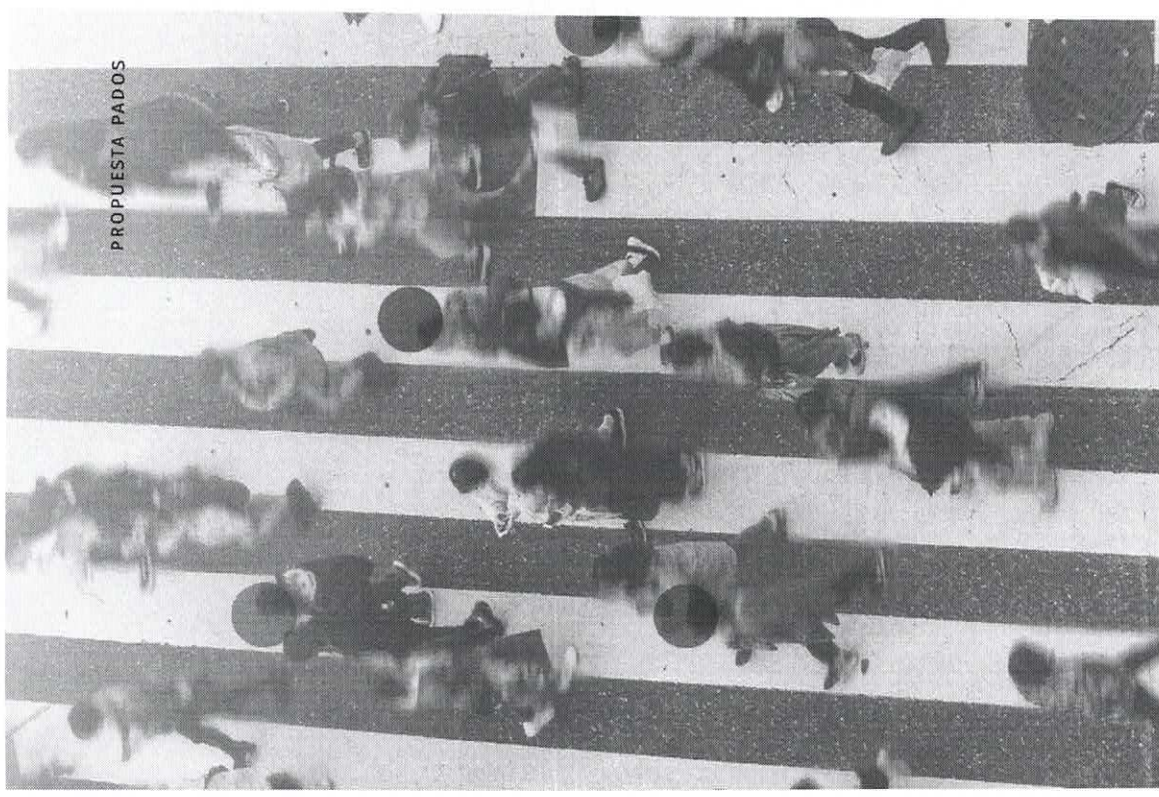
Toda la información anterior, genera diversas bases de datos con datos de los ciudadanos, pero no lo más importante: **comunicarse de manera activa con cada uno de ellos en particular.**

De acuerdo con datos de la Secretaría de Economía¹, el Municipio de Veracruz tiene una población aproximada de 610,000 ciudadanos, de los cuales el 93.5% cuenta con un teléfono celular. Es decir, prácticamente la totalidad de personas adultas en el municipio cuenta con un dispositivo móvil y, por consiguiente, una cuenta en WhatsApp.



Visión general

PADOS es una innovadora plataforma diseñada para revolucionar la manera en que el Ayuntamiento de Veracruz interactúa con sus ciudadanos. Esta plataforma centraliza todas las interacciones digitales, desde redes sociales hasta las bases de datos del SIRC, ODOO, GEOGOV, DESARROLLO SOCIAL, DIF, DESARROLLO ECONÓMICO. TURISMO Y CARNAVAL, para identificar y abordar de manera eficiente las necesidades y preocupaciones de los ciudadanos.



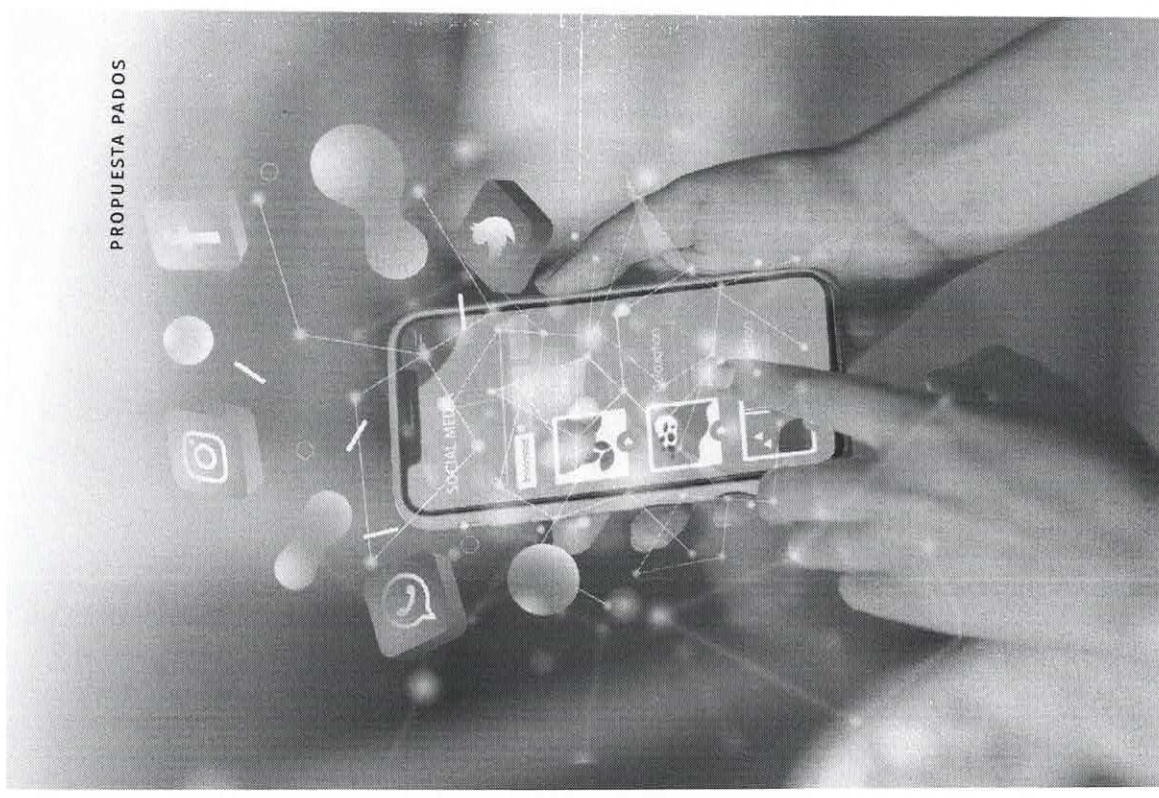
2

Propiedades digitales

Son todos aquellos canales que se usan dentro de la estrategia digital para lograr una comunicación de dos vías con nuestro público objetivo.



FASE DEL EQUIPO CREATIVO



Propiedades operativas

Son todos aquellos registros y bases de datos que se usan dentro del Ayuntamiento para gestionar los recursos derivados de los derechos y obligaciones.



Atención Ciudadana



Tesorería
y finanzas



Catastro



Desarrollo Social



DIF



Desarrollo
Económico



Turismo y Carnaval



Objetivos principales



Integración Centralizada:

Unifica todas las solicitudes y comentarios de los ciudadanos de múltiples canales digitales en una sola plataforma, eliminando la fragmentación de datos.



Categorización:

Categorizar las interacciones en función de su contenido y prioridad.



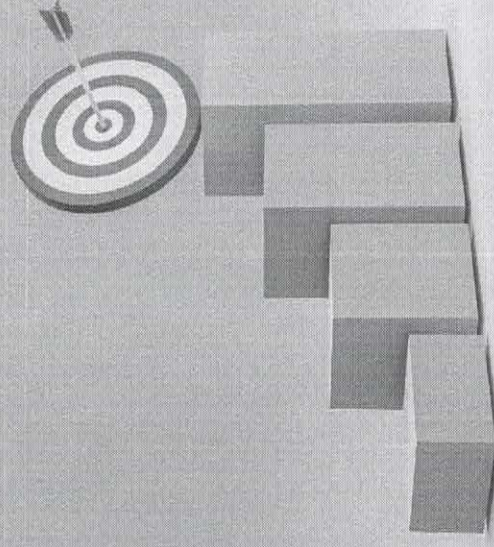
Detección de Oportunidades:

Identifica patrones y tendencias en las solicitudes para identificar oportunidades de mejora en los servicios municipales.



Atención Eficiente:

Facilita la asignación de responsabilidades, el seguimiento de solicitudes y los tiempos de respuesta, garantizando una atención ciudadana oportuna.



Beneficios Clave:

Mayor Eficiencia:

Reducción de la duplicación de esfuerzos y al ser canalizadas de manera oportuna se generará una mejora a la atención de las solicitudes de los ciudadanos.

Mayor transparencia:

Comunicación transparente sobre las solicitudes y las soluciones implementadas.

Mejora Continua:

Informes y análisis regulares para tomar decisiones informadas y realizar mejoras constantes.

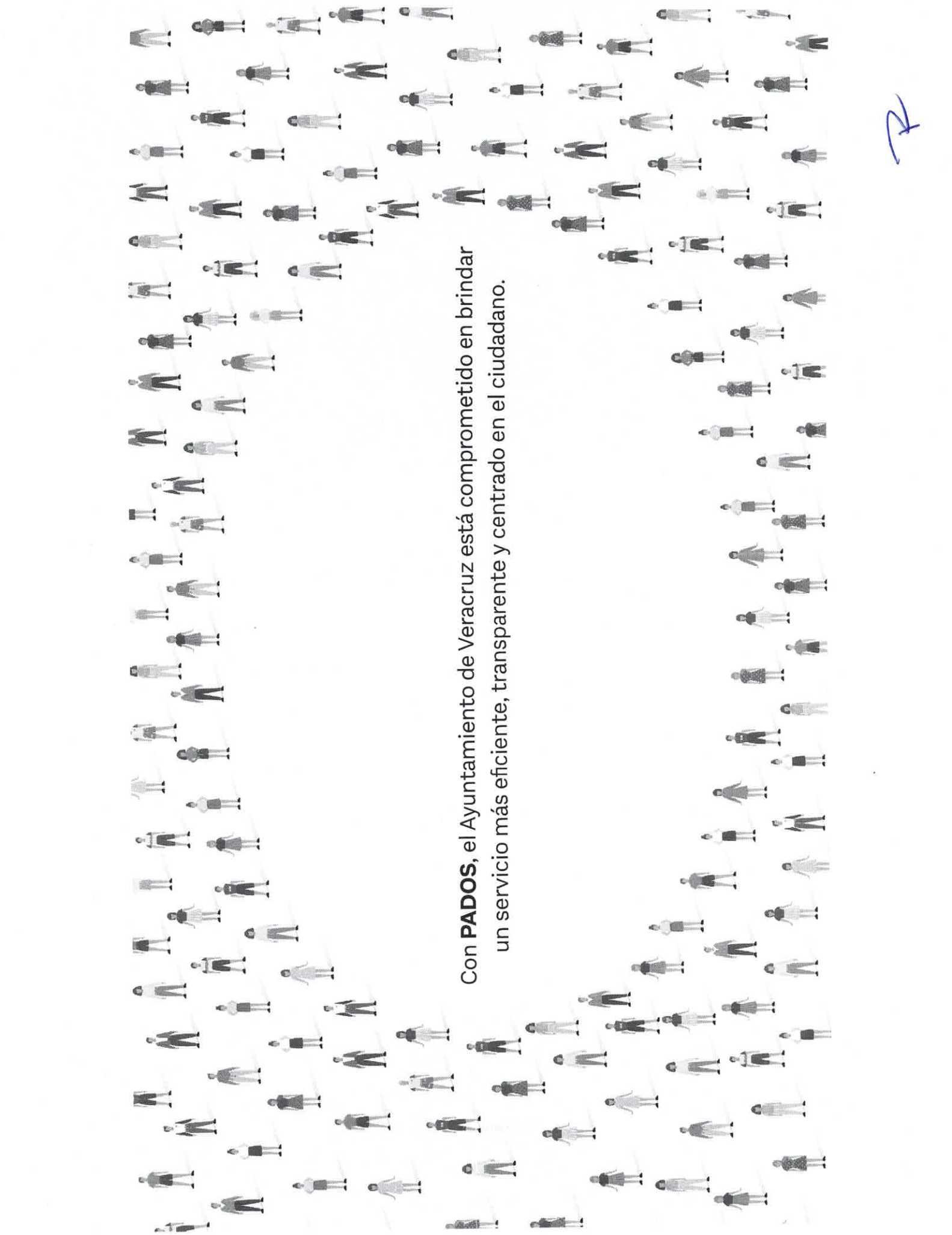
Satisfacción del Ciudadano:

Una experiencia mejorada que aumenta la satisfacción de los ciudadanos con el ayuntamiento.



Implementación:

- Identificación de canales digitales, plataformas, bases de datos y tipos de interacciones.
- Conexión de los sistemas actuales a **PADOS**.
- Implementación de la categorización y priorización.
- Identificación de los funcionarios que recibirán los mensajes de **PADOS** en los diferentes casos.
- Capacitación del personal y lanzamiento de la plataforma.
- Evaluación periódica y mejora continua.
- Todos los medios de comunicación del ciudadano deberán incorporar la solicitud del teléfono celular. Con esto, se identificará información relevante para cada uno de ellos que se incorporen a la interacción en la que el ciudadano toma parte.

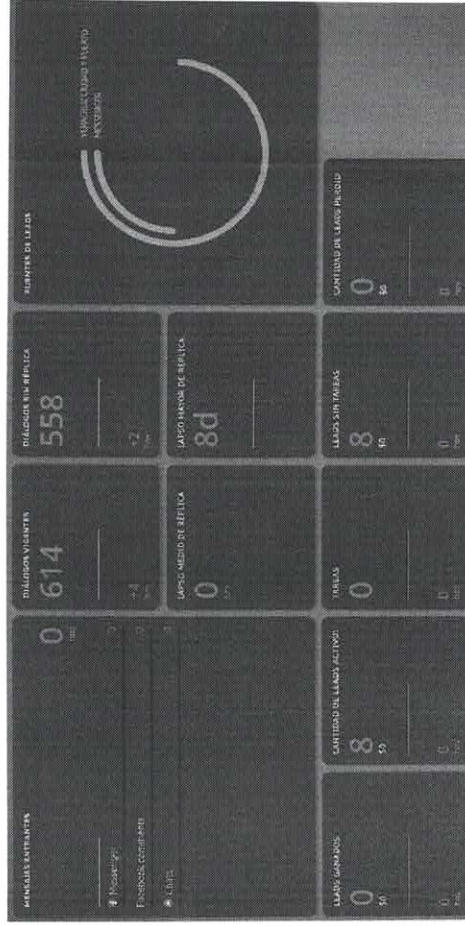


Con **PADOS**, el Ayuntamiento de Veracruz está comprometido en brindar un servicio más eficiente, transparente y centrado en el ciudadano.

2

Entregables

- Reporte categorizando o etiquetando por tipo de interacción del usuario.
- Dashboard con número de casos en el **SIRC** de todos los ciudadanos que hicieron un reporte.
- Número de ciudadanos en cada categoría.
- Reporte gráfico como el que se muestra a continuación con detalles de los puntos de contacto y número de personas atendidas.



A

Inversión

La propuesta incluye:

- Estrategia y seguimiento en cada fase.
- 2 operadoras adicionales.
- Reportes para el mejoramiento de la campaña.
- Uso del software para optimización y recopilación de información.
- Creación y filtro de base de datos de los leads.
- Del 23 de octubre al 31 de diciembre de 2023.

Servicio de Implementación y Operación de la Plataforma de Atención, Detección de Oportunidades y Soluciones para la Interacción Digital con los Ciudadanos:

SUBTOTAL: \$427,689.66

IVA: \$68,430.34

TOTAL: \$496,120.00

*Se requieren 15 días de configuración de la herramienta antes del inicio de la operación.

