



**DICTAMEN DE ADJUDICACIÓN DIRECTA POR EXCEPCIÓN DE LEY NO. AD-MVER-042-2023 RELATIVO A LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN, DETECCIÓN DE OPORTUNIDADES Y SOLUCIONES PARA LA INTERACCIÓN DIGITAL CON LOS CIUDADANOS DEL H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ.**

EN LA CIUDAD VERACRUZ, VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE, SIENDO LAS **ONCE HORAS DEL DÍA DIECISÉIS DE OCTUBRE DE DOS MIL VEINTITRÉS**, REUNIDOS EN LA SALA DE JUNTAS DE LA OFICINA DE LA SUBDIRECCIÓN DE ADQUISICIONES, UBICADA EN EL EDIFICIO TRIGUEROS, EN LAS CALLES ZARAGOZA Y LERDO S/N 1ER. PISO, COL. CENTRO C.P. 91700, EN VERACRUZ, VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE, LA COMISIÓN PARA LA **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN, DETECCIÓN DE OPORTUNIDADES Y SOLUCIONES PARA LA INTERACCIÓN DIGITAL CON LOS CIUDADANOS DEL H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ**, INTEGRADA POR LOS CIUDADANOS: EL **ING. SEBASTIÁN SILVA SÁNCHEZ**, DIRECTOR DE MODERNIZACIÓN, INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO, EL **L.E.M. JUAN JOSÉ CASTILLO RODRIGUEZ**, DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN, LA **LIC. KARINA AQUINO HERNÁNDEZ**, SUBDIRECTORA DE ADQUISICIONES, LA **MTRA. ROSARIO RUIZ LAGUNES**, TESORERA MUNICIPAL, TODOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPALES, REUNIDOS CON EL OBJETO DE DICTAMINAR RESPECTO A LA **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN, DETECCIÓN DE OPORTUNIDADES Y SOLUCIONES PARA LA INTERACCIÓN DIGITAL CON LOS CIUDADANOS DEL H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ**.

**ANTECEDENTES**

**PRIMERO.** EN CUMPLIMIENTO CON EL ARTÍCULO 115 DE LA CONSTITUCIÓN GENERAL DE LA REPÚBLICA, QUE A LA LETRA DICE: *LOS ESTADOS ADOPTARÁN, PARA SU RÉGIMEN INTERIOR, LA FORMA DE GOBIERNO REPUBLICANO, REPRESENTATIVO, DEMOCRÁTICO, LAICO Y POPULAR, TENIENDO COMO BASE DE SU DIVISIÓN TERRITORIAL Y DE SU ORGANIZACIÓN POLÍTICA Y ADMINISTRATIVA, EL MUNICIPIO LIBRE, CONFORME A LAS BASES SIGUIENTES:*

- I. *CADA MUNICIPIO SERÁ GOBERNADO POR UN AYUNTAMIENTO DE ELECCIÓN POPULAR DIRECTA, INTEGRADO POR UN PRESIDENTE O PRESIDENTA MUNICIPAL Y EL NÚMERO DE REGIDURÍAS Y SINDICATURAS QUE LA LEY DETERMINE, DE CONFORMIDAD CON EL PRINCIPIO DE PARIDAD. LA COMPETENCIA QUE ESTA CONSTITUCIÓN OTORGA AL GOBIERNO MUNICIPAL SE EJERCERÁ POR EL AYUNTAMIENTO DE MANERA EXCLUSIVA Y NO HABRÁ AUTORIDAD INTERMEDIA ALGUNA ENTRE ÉSTE Y EL GOBIERNO DEL ESTADO.*

(...)



II. *LOS MUNICIPIOS ESTARÁN INVESTIDOS DE PERSONALIDAD JURÍDICA Y MANEJARÁN SU PATRIMONIO CONFORME A LA LEY.*

*LOS AYUNTAMIENTOS TENDRÁN FACULTADES PARA APROBAR DE ACUERDO CON LAS LEYES EN MATERIA MUNICIPAL QUE DEBERÁN EXPEDIR LAS LEGISLATURAS DE LOS ESTADOS, LOS BANDOS DE POLICÍA Y GOBIERNO, LOS REGLAMENTOS, CIRCULARES Y DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS DE OBSERVANCIA GENERAL DENTRO DE SUS RESPECTIVAS JURISDICCIONES QUE ORGANICEN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL, REGULEN LAS MATERIAS, PROCEDIMIENTOS, FUNCIONES Y SERVICIOS PÚBLICOS DE SU COMPETENCIA Y ASEGUREN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y VECINAL.*

**SEGUNDO.** EN CONCORDANCIA CON EL ARTÍCULO 3 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE, QUE SEÑALA EN SU PÁRRAFO SEGUNDO: *EL ESTADO TIENE COMO BASE DE SU DIVISIÓN TERRITORIAL Y DE SU ORGANIZACIÓN POLÍTICA AL MUNICIPIO LIBRE, SIN PERJUICIO DE LAS DIVISIONES QUE ESTABLEZCAN LAS LEYES DE LOS DISTINTOS RAMOS DE LA ADMINISTRACIÓN. LA LEY FIJARÁ EL MÍNIMO DE LA POBLACIÓN Y LOS DEMÁS REQUISITOS NECESARIOS PARA CREAR O SUPRIMIR MUNICIPIOS.*

A SU VEZ EL ARTÍCULO 68 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE, EN SU PÁRRAFO PRIMERO ESTABLECE: *CADA MUNICIPIO SERÁ GOBERNADO POR UN AYUNTAMIENTO DE ELECCIÓN POPULAR, LIBRE, DIRECTA Y SECRETA, INTEGRADO POR UNA PRESIDENTA O PRESIDENTE, UNA SÍNDICA O SÍNDICO Y LOS DEMÁS EDILES QUE DETERMINE EL CONGRESO, DE CONFORMIDAD CON EL PRINCIPIO DE PARIDAD DE GÉNERO Y NO HABRÁ AUTORIDAD INTERMEDIA ENTRE ÉSTE Y EL GOBIERNO DEL ESTADO. SÓLO LOS AYUNTAMIENTOS, O EN SU CASO, LOS CONCEJOS MUNICIPALES, PODRÁN EJERCER LAS FACULTADES QUE ESTA CONSTITUCIÓN LES CONFIERE.*

A MAYOR ABUNDANCIA EL ARTÍCULO 72, PÁRRAFO CUARTO DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE, A LA LETRA DICE: *LOS CONTRATOS ADMINISTRATIVOS SE ADJUDICARÁN A TRAVÉS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO QUE DISPONGA LA LEY, CON BASE EN LOS PRINCIPIOS DE LEGALIDAD, PUBLICIDAD, IGUALDAD, CONCURRENCIA Y TRANSPARENCIA. CUANDO LAS CONDICIONES NO SEAN IDÓNEAS, LOS ENTES PÚBLICOS PODRÁN ADJUDICARLOS BAJO LOS SUPUESTOS DE EXCEPCIÓN QUE LES GARANTICEN LAS MEJORES CONDICIONES DE CONTRATACIÓN.*



**TERCERO.** PARA CONCLUIR EL ARTÍCULO 113 DE LA LEY ORGÁNICA DEL MUNICIPIO LIBRE ESTABLECE QUE: *LAS ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y ENAJENACIONES DE TODO TIPO DE BIENES, PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CUALQUIER NATURALEZA Y LA CONTRATACIÓN DE OBRA QUE REALICEN, SE ADJUDICARÁN O LLEVARÁN A CABO A TRAVÉS DE LICITACIONES PÚBLICAS, MEDIANTE CONVOCATORIA PARA QUE LIBREMENTE SE PRESENTEN PROPOSICIONES SOLVENTES EN SOBRE CERRADO, QUE SERÁ ABIERTO PÚBLICAMENTE A FIN DE ASEGURAR AL MUNICIPIO LAS MEJORES CONDICIONES DISPONIBLES EN CUANTO A PRECIO, CALIDAD, FINANCIAMIENTO, OPORTUNIDAD Y DEMÁS CIRCUNSTANCIAS PERTINENTES.*

*CUANDO LAS LICITACIONES A QUE HACE REFERENCIA EL PÁRRAFO ANTERIOR, NO SEAN IDÓNEAS PARA ASEGURAR DICHAS CONDICIONES, EL CONGRESO O LA DIPUTACIÓN PERMANENTE EN SU CASO, ESTABLECERÁN LAS BASES, PROCEDIMIENTOS, REGLAS, REQUISITOS Y DEMÁS ELEMENTOS PARA ACREDITAR LA ECONOMÍA, EFICACIA, EFICIENCIA, IMPARCIALIDAD Y HONRADEZ QUE ASEGUREN LAS MEJORES CONDICIONES PARA EL MUNICIPIO.*

POR TANTO, SE SUBRAYA QUE SI BIEN ES CIERTO QUE EL ARTÍCULO ANTERIOR ESTABLECE QUE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LO GENERAL SE LLEVARÁ A CABO A TRAVÉS DE LICITACIONES PÚBLICAS, TAMBIÉN LO ES, QUE DICHO ARTÍCULO NO REGULA LOS OTROS TIPOS DE ADJUDICACIÓN, PERO SI HACE ÉNFASIS QUE EL CONGRESO EMITIRÁ BASES Y PROCEDIMIENTOS, REGLAS Y REQUISITOS ASÍ COMO DEMÁS ELEMENTOS PARA ACREDITAR LA ECONOMÍA, EFICACIA, EFICIENCIA, IMPARCIALIDAD Y HONRADEZ QUE ASEGUREN LAS MEJORES CONDICIONES PARA EL MUNICIPIO, POR LO QUE, BAJO ESTAS CONDICIONES CORRESPONDE APLICAR LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS, ADMINISTRACIÓN Y ENAJENACIÓN DE BIENES MUEBLES DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE.

**CUARTO.** POR DISPOSICIÓN CONTENIDA EN LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS, ADMINISTRACIÓN Y ENAJENACIÓN DE BIENES MUEBLES DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE, ESTABLECE EN SU ARTÍCULO 26 LO SIGUIENTE LOS ENTES PÚBLICOS, BAJO SU ESTRICTA RESPONSABILIDAD, EFECTUARÁN SUS CONTRATACIONES CONFORME A ALGUNO DE LOS PROCEDIMIENTOS SIGUIENTES:

*I. LICITACIÓN PÚBLICA;*

*II. LICITACIÓN SIMPLIFICADA, MEDIANTE INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PROVEEDORES; Y*

*III. ADJUDICACIÓN DIRECTA.*

**QUINTO.** QUE DE ACUERDO CON EL ARTÍCULO 33 INCISO A), FRACCIÓN V INCISO D) DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL MUNICIPIO DE VERACRUZ, VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE, DONDE SE CITA TEXTUALMENTE;



ARTÍCULO 33. PARA EL EJERCICIO DE SUS ATRIBUCIONES FACULTATIVAS Y RESPONSABILIDADES EJECUTIVAS, EL AYUNTAMIENTO SE AUXILIARÁ DE LAS SIGUIENTES DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL:

A) ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA:

(...)

V. DIRECCIONES DE:

(...)

D) MODERNIZACIÓN, INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO;

(...)

**SEXTO.** QUE EN CONCORDANCIA CON EL ARTÍCULO 47 FRACCIONES I, II, III, IV, VI, VII, VIII, IX, XIII, XIV, XVIII, XIX, XX, XXI Y XXIV DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL MUNICIPIO DE VERACRUZ, VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE, LA **DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN, INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO** TIENE LAS ATRIBUCIONES SIGUIENTES:

I. DESARROLLAR Y ADMINISTRAR UNA PLATAFORMA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES, DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL;

II. DESARROLLAR UN PROGRAMA INSTITUCIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES, CON BASE EN UN MODELO DE GOBIERNO ABIERTO, TRANSPARENTE Y ACCESIBLE PARA EL MUNICIPIO;

III. PROVEER LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y ADMINISTRACIÓN, A TODA LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y DE COMUNICACIONES DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL;

IV. REALIZAR EL ANÁLISIS, DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE NUEVOS SISTEMAS O ADAPTACIONES A LAS PLATAFORMAS DIGITALES;

(...)

VI. DESARROLLAR Y ADMINISTRAR LOS PORTALES INSTITUCIONALES;

VII. DESARROLLAR MEDIOS DIGITALES PARA FACILITAR EL ACCESO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE BRINDA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE VERACRUZ, QUE MEJOREN LA CALIDAD DE VIDA DE LA CIUDADANÍA;

VIII. PROMOVER EL USO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS QUE SE RIJAN BAJO LOS PRINCIPIOS DE SOFTWARE ABIERTO, CON LA FINALIDAD DE QUE OTRAS ENTIDADES Y DEPENDENCIAS, ASÍ COMO OTROS ÓRGANOS DE GOBIERNO PUEDAN HACER USO DE ELLAS EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES;

IX. BRINDAR LA ASESORÍA Y COLABORAR EN EL DISEÑO DE PROYECTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES;

(...)

XIII. IMPULSAR E IMPLEMENTAR LA CREACIÓN DE SERVICIOS MÓVILES PARA LA CIUDADANÍA;





XIV. FOMENTAR A LA POBLACIÓN, LAS AUTORIDADES MUNICIPALES Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPALES, LA CULTURA DE DATOS ABIERTOS, SU PUBLICACIÓN, ACCESIBILIDAD, SU USO, REUTILIZACIÓN Y REDISTRIBUCIÓN;

(...)

XVIII. PROMOVER EL ACCESO A TRÁMITES Y SERVICIOS DE MANERA ELECTRÓNICA, ASÍ COMO SUS PAGOS CORRESPONDIENTES, A TRAVÉS DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN;

XIX. PROPONER Y ESTABLECER POLÍTICAS Y NORMAS DE SISTEMATIZACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS DE LAS DEPENDENCIAS MUNICIPALES, INCLUYENDO LOS PROGRAMAS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, ASÍ COMO POLÍTICAS INTERNAS DE CONTROL Y SEGURIDAD;

XX. PROMOVER EL DESARROLLO DE UNA CULTURA DIGITAL CIUDADANA Y GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO UN MECANISMO DE ESTRATEGIA DE INCLUSIÓN DIGITAL;

XXI. PARTICIPAR EN LOS PROCESOS DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SISTEMAS INFORMÁTICOS, PRIORIZANDO LA IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE DE CÓDIGO ABIERTO;

(...)

XXIV. LAS DEMÁS QUE EXPRESAMENTE LE CONFIERAN LAS DISPOSICIONES LEGALES APLICABLES.

POR LOS ANTECEDENTES DESCRITOS Y TENIENDO EN CUENTA LOS SIGUIENTES:

### CONSIDERANDOS

**PRIMERO.** QUE EL AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE VERACRUZ, VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE CUENTA CON DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PARA DAR CUMPLIMIENTO AL ARTÍCULO 10 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS, ADMINISTRACIÓN Y ENAJENACIÓN DE BIENES MUEBLES DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE.

**SEGUNDO.** QUE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE VERACRUZ, VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE, TIENE LA OBLIGACIÓN DE LLEVAR A CABO PROCEDIMIENTOS DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS BAJO LAS MEJORES CONDICIONES DE LEGALIDAD, TRANSPARENCIA, IMPARCIALIDAD Y EFICIENCIA, PREVALECIENDO EN TODOS LOS CASOS LOS CRITERIOS DE ECONOMÍA, CALIDAD Y OPORTUNIDAD.

**TERCERO.** QUE EL MUNICIPIO DE VERACRUZ, VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE, PUEDE CELEBRAR CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS, DE ACUERDO A LO PREVISTO EN LOS ARTÍCULOS 115 DE LA CONSTITUCIÓN GENERAL DE LA REPÚBLICA; 3, 68 Y 72 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE; EL ARTÍCULO 113 DE LA LEY ORGÁNICA DEL MUNICIPIO LIBRE; 26 Y 55 FRACCIÓN X DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS, ADMINISTRACIÓN Y



ENAJENACIÓN DE BIENES MUEBLES DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE, DONDE CITA TEXTUALMENTE:

*ART. 55.- LOS ENTES PÚBLICOS PODRÁN CELEBRAR CONTRATACIONES, A TRAVÉS DE ADJUDICACIÓN DIRECTA, PREVIA AUTORIZACIÓN DEL SUBCOMITÉ Y SIN NECESIDAD DE EFECTUAR EL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 35 DE ESTA LEY, SIEMPRE QUE EL ÁREA USUARIA EMITA UN DICTAMEN DE PROCEDENCIA, QUE FUNDE Y MOTIVE ESTA DETERMINACIÓN, CUANDO:*

*(...)*

*X. EXISTAN RAZONES JUSTIFICADAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS.*

*(...)*

**CUARTO.** QUE LOS CIUDADANOS DEL MUNICIPIO DE VERACRUZ PARTICIPAN EN DIVERSAS ACTIVIDADES E INICIATIVAS PROMOVIDAS POR EL AYUNTAMIENTO, YA SEA DE MANERA PRESENCIAL O A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES OFICIALES, Y, AL SER CONTRIBUYENTES, ESTÁN ATENTOS PARA HACER SOLICITUDES DE SERVICIOS MUNICIPALES ASÍ COMO OBTENER INFORMACIÓN Y BENEFICIOS PARA EL PAGO DE OBLIGACIONES Y DERECHOS, GENERANDO DIVERSAS BASES DE DATOS, POR LO CUAL SE REQUIERE, COMUNICARSE DE MANERA ACTIVA CON CADA UNO DE ELLOS EN PARTICULAR PARA DAR SOLUCIONES EFICACES Y OPORTUNAS.

POR LO ANTERIOR, LA **DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN, INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO** SOLICITÓ EL SERVICIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN, DETECCIÓN DE OPORTUNIDADES Y SOLUCIONES PARA LA INTERACCIÓN DIGITAL CON LOS CIUDADANOS DEL H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ, CON EL OBJETIVO DE UNIFICAR TODAS LAS SOLICITUDES Y COMENTARIOS DE LOS CIUDADANOS DE MÚLTIPLES CANALES DIGITALES EN UNA SOLA PLATAFORMA, ELIMINANDO LA FRAGMENTACIÓN DE DATOS, IDENTIFICANDO PATRONES Y TENDENCIAS EN LAS SOLICITUDES PARA IDENTIFICAR OPORTUNIDADES DE MEJORA EN LOS SERVICIOS MUNICIPALES Y FACILITAR LA ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES, EL SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES Y LOS TIEMPOS DE RESPUESTA, GARANTIZANDO UNA ATENCIÓN CIUDADANA OPORTUNA. ASÍ TAMBIÉN, LA CONTRATACIÓN DE DICHO SERVICIO TENDRÁ LOS SIGUIENTES BENEFICIOS: MAYOR EFICIENCIA, MEJORA CONTINUA, TRANSPARENCIA Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO.

**QUINTO.** QUE DE ESPECIAL ATENCIÓN DEBE TOMARSE LA JUSTIFICACIÓN DE ESTE DICTAMEN DE PROCEDENCIA, PARA CONTRATAR LOS SERVICIOS DE UNA EMPRESA O PERSONA FÍSICA ESPECIALIZADA QUE CUENTE CON LA LOGÍSTICA, INFRAESTRUCTURA Y OPERATIVIDAD QUE DEMANDA TAL SOLICITUD, POR LO CUAL ANTE DICHA EVENTUALIDAD SE SOLICITA LA APROBACIÓN





DEL SUBCOMITÉ DE ADQUISICIONES DEL AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ PARA QUE SE LLEVE A CABO LA ADJUDICACIÓN DIRECTA POR EXCEPCIÓN DE LEY DE LA **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN, DETECCIÓN DE OPORTUNIDADES Y SOLUCIONES PARA LA INTERACCIÓN DIGITAL CON LOS CIUDADANOS DEL H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ.**

**SEXTO.** QUE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA SOLICITANTE RECIBIÓ COTIZACIÓN DE LA PERSONA FÍSICA EL **C. RAFAEL REYNA ROSAS**, MISMA QUE A CONTINUACIÓN SE DESCRIBE:

PARTIDA	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	IMPORTE
1	1	SERVICIO	SERVICIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN, DETECCIÓN DE OPORTUNIDADES Y SOLUCIONES PARA LA INTERACCIÓN DIGITAL CON LOS CIUDADANOS DEL H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ	\$427,689.66	\$427,689.66
<b>(CUATROCIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL CIENTO VEINTE PESOS 00/100 M.N.)</b>				<b>SUBTOTAL</b>	<b>\$427,689.66</b>
				<b>IVA 16%</b>	<b>\$68,430.34</b>
				<b>TOTAL</b>	<b>\$496,120.00</b>

**\*DESCRIPCIÓN DE SERVICIO:**

PADOS ES UNA INNOVADORA PLATAFORMA DISEÑADA PARA REVOLUCIONAR LA MANERA EN QUE EL AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ INTERACTÚA CON LOS 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.

**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: X (ANTES TWITTER), FACEBOOK, INSTAGRAM, YOUTUBE, TIKTOK Y SITIO WEB.



### 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:** CATEGORIZA 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.

### 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 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.

### 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.

Zaragoza esq. M. Molina s/n  
Col. Centro, Veracruz, Ver.  
(229) 932.3740

veracruzmunipio.gob.mx





- **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.

#### 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.

#### INCLUYE:

- ESTRATEGIA DE SEGUIMIENTO EN CADA FASE.
- 2 OPERADORAS ADICIONALES
- REPORTES PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CAMPAÑA.
- USO DEL SOFTWARE PARA OPTIMIZACIÓN Y RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN.
- CREACIÓN Y FILTRO DE BASE DE DATOS DE LOS LEADS.

**SÉPTIMO.** EN EL TEXTO DE LA COTIZACIÓN PRESENTADA POR LA PERSONA FÍSICA EL **C. RAFAEL REYNA ROSAS**, SE ESTABLECE QUE CUMPLE CON LOS REQUERIMIENTOS QUE AMERITA LA LOGÍSTICA, DEMOSTRANDO CAPACIDAD TÉCNICA Y OPERATIVIDAD INMEDIATA PARA REALIZAR DE FORMA EXITOSA EL SERVICIO SOLICITADO.

**OCTAVO.** EN CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO POR LOS ARTÍCULOS 22, 23 Y 59 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS, ADMINISTRACIÓN Y ENAJENACIÓN DE BIENES MUEBLES DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE, EL CITADO PROVEEDOR CUMPLE CON LOS REQUISITOS DENTRO DEL PADRÓN DE PROVEEDORES DE ESTE MUNICIPIO DE VERACRUZ.

TOMANDO EN CUENTA LO ANTERIOR, SE EMITEN LOS SIGUIENTES:





## RESOLUTIVOS

**PRIMERO.** QUE EL OBJETO DEL PRESENTE DICTAMEN ES EL DE SOMETER A LA APROBACIÓN DEL SUBCOMITÉ DE ADQUISICIONES, PARA QUE SE LLEVE A CABO LA ADJUDICACIÓN DIRECTA POR EXCEPCIÓN DE LEY DE LA **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN, DETECCIÓN DE OPORTUNIDADES Y SOLUCIONES PARA LA INTERACCIÓN DIGITAL CON LOS CIUDADANOS DEL H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ.**

**SEGUNDO.** POR LOS MOTIVOS Y FUNDAMENTOS EXPUESTOS, SE SOLICITA AL SUBCOMITÉ DE ADQUISICIONES DEL MUNICIPIO DE VERACRUZ, EMITA ACUERDO PARA AUTORIZAR SE LLEVE A CABO LA **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN, DETECCIÓN DE OPORTUNIDADES Y SOLUCIONES PARA LA INTERACCIÓN DIGITAL CON LOS CIUDADANOS DEL H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ.**

**TERCERO.** QUE TODAS LAS OPERACIONES RELATIVAS A LA **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN, DETECCIÓN DE OPORTUNIDADES Y SOLUCIONES PARA LA INTERACCIÓN DIGITAL CON LOS CIUDADANOS DEL H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ,** DEBEN SER DEBIDAMENTE DOCUMENTADAS, CONTANDO CON LOS SOPORTES NECESARIOS, ASÍ COMO LOS PEDIDOS, ÓRDENES DE SERVICIO O CONTRATOS PARA CADA UNO DE LOS PRESTADORES DEL SERVICIO QUE LE CORRESPONDA.

**CUARTO.** QUE LA SUBDIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DEL AYUNTAMIENTO PODRÁ REALIZAR CONTRATOS HASTA POR EL MONTO DETERMINADO EN EL PRESUPUESTO DE EGRESOS 2023. HASTA POR UN MONTO MÁXIMO DE CONTRATACIÓN DE **\$500,000.00 (QUINIENTOS MIL PESOS 00/100 M.N.) I.V.A. INCLUIDO.**

NO HABIENDO OTRO ASUNTO QUE TRATAR, SE DA POR TERMINADA LA PRESENTE A LAS **ONCE HORAS CON VEINTE MINUTOS** DEL MISMO DÍA Y AÑO DE SU APERTURA, FIRMANDO AL CALCE Y AL MARGEN LOS QUE EN ELLA INTERVINIERON.



**COMISIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN, DETECCIÓN DE OPORTUNIDADES Y SOLUCIONES PARA LA INTERACCIÓN DIGITAL CON LOS CIUDADANOS DEL H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ.**

**ING. SEBASTIÁN SILVA SÁNCHEZ  
DIRECTOR DE MODERNIZACIÓN,  
INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO**

**L.E.M. JUAN JOSÉ CASTILLO RODRIGUEZ  
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN**

**MTRA. ROSARIO RUIZ LAGUNES  
TESORERA MUNICIPAL**

**LIC. KARINA AQUINO HERNÁNDEZ  
SUBDIRECTORA DE ADQUISICIONES**

