

Ciudad de México a 25 de agosto de 2025.

Req. 08-014.

COTIZACIÓN

C.P. FERNANDO DE JESÚS CANO DE LA TORRE.
DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
EN LA ALCALDÍA ÁLVARO OBREGÓN.
PRESENTE.

Por medio de la presente, pongo a su consideración la siguiente cotización:

PART	DESCRIPCIÓN	MARCA	CANT	U. M.	UNITARIO	IMPORTE
1	<p>Servicio de consultoría administrativa para el diseño ELABORACIÓN e implementación del sistema de chatbot para sitio web, servicio de mensajería instantánea con las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Contacto ciudadano: el ciudadano será guiado por temas y preguntas, donde el chatbot le va facilitando las respuestas. ❖ Preguntas sobre tramites y servicios: ayuda a la ciudadanía mediante preguntas guiadas para la atención y despliegue de información. ❖ atención las 24 hrs: formulario de registro del ciudadano para posteriormente ser atendido de forma personalizada. ❖ Creación de flujos para ser sujetos a aprobación de meta. 	N/A	1	SERVICIO	2,413,793.10	2,413,793.10
SUB TOTAL						2,413,793.10
IVA						386,206.90
TOTAL						2,800,000.00

DOS MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS 00/100 M.N.

Los precios estipulados en la presente cotización serán fijos hasta la conclusión de las obligaciones contraídas.

Funcionalidades en etapa de desarrollo:

- ❖ **Chatbot:**
 - Acciones Disponibles: Reportar incidentes en servicios públicos, consultar trámites, enviar quejas y sugerencias, consultar el estado de solicitudes anteriores y obtener atención humana.
 - Servicios Reportables: Luminarias, baches, fuga de agua, poda de árboles, basura, comercio en vía pública, entre otros.
 - Recopilación de Datos: Los ciudadanos proporcionan nombre y dirección para validar su identidad y ubicación.
 - Interfaz de Usuario: Interacción a través de menús con opciones de texto y botones en WhatsApp.
 - Consultas de Reportes: Los ciudadanos pueden consultar los estados de sus reportes con un número de folio único.
- ❖ **Central de Reportes:**
 - Gestión de Reportes: Los funcionarios pueden gestionar, actualizar y reasignar los reportes a diferentes áreas operativas.
 - Visualización de Ubicación: Se pueden ver las ubicaciones de los reportes en un mapa para la planificación de brigadas.
 - Subida al SUAC: Los reportes se cargan manualmente en el Sistema Único de Atención Ciudadana (SUAC).
 - Roles de Usuario: Administradores, supervisores y agentes con diferentes niveles de acceso y responsabilidades.



Solución anti-duplicidad Gestión de Reportes:

- Prevención de Duplicidad: Implementación de un sistema que identifica reportes duplicados.
- Asignación de Rutas de Gestión: Optimización de la asignación de rutas y tareas de gestión para optimizar tiempos de atención.
- Optimización de Tiempos de Respuesta: Herramienta para prever tiempos de atención y gestionar eficientemente los recursos.

Notificaciones Automatizadas:

- Alertas a Ciudadanos: Envío automático de notificaciones a los ciudadanos cuando sus reportes sean atendidos o resueltos.

Mensajería Micro segmentada:

- Notificaciones Personalizadas: Envío de noticias, alertas y mensajes del alcalde y la alcaldía, basados en la segmentación del perfil del ciudadano.

Monitoreo de Tiempos Críticos:

- Alertas por Tiempos de Respuesta: Sistema para identificar reportes con tiempos críticos y evitar que se excedan los tiempos de atención establecidos.

Análisis de Reportes Canalizados Mal:

- Conteo y Seguimiento de Errores: Registro de reportes que han sido mal canalizados y reasignados a otras áreas.

Solicitud de Recursos:

- Generación de solicitudes: Los funcionarios podrán solicitar recursos para áreas que no pueden atender ciertos tipos de reportes debido a la falta de recursos.

Integraciones:

- Match de Folios: Integración con el sistema SUAC para hacer un seguimiento adecuado y mejorar la trazabilidad.

Trazabilidad y Monitoreo de Datos:

- Historial de Consultas: Permitir el monitoreo de qué funcionarios han accedido y gestionado qué reportes a través de la central.

Evaluación de Tiempos de Atención:

- Estadísticas por Área: Medición de los tiempos de atención por áreas y comparación con objetivos establecidos.

Identificación de Ciudadanos Activos:

- Ranking de Ciudadanos: Identificación de los ciudadanos que más reportes generan y un ranking de los usuarios más activos del chatbot.

Tecnologías y Herramientas por Implementar:

- Soluciones propias: Para el análisis de datos y la gestión de reportes.
- Notificaciones Automáticas: Utilizando plataformas como Twilio para WhatsApp.
- Integración con SUAC: Desarrollo de API para la comunicación entre la Central de Reportes y SUAC.
- Panel de Gestión: Mejoras en la interfaz para facilitar la evaluación de tiempos y la gestión de recursos.

Entregables

❖ Entregables Iniciales (Fase de Planificación):

- Documentación Técnica Detallada: Especificaciones sobre el funcionamiento actual del chatbot Dalia, la Central de Reportes y los requerimientos para las nuevas funcionalidades.
- Diseño de Arquitectura de soluciones: Propuesta inicial de arquitectura y flujo de trabajo que evitará la duplicidad de reportes y optimizará los tiempos de atención.
- Plan de Integración con SUAC: Documento que detalle el proceso de integración con el Sistema Único de Atención Ciudadana (SUAC), incluyendo requerimientos técnicos y operativos.

❖ Entregables en la Fase de Desarrollo:

- Desarrollo del Sistema de solución de gestión:
 - Prototipo de Prevención de Duplicidad de Reportes: Un modelo funcional que detecte reportes duplicados en tiempo real.
 - Asignación de Rutas de Gestión: Algoritmo optimizado para asignar las rutas de gestión de los reportes y asignar tareas a los funcionarios.
 - Optimización de Tiempos de Atención: Herramientas y algoritmos para predecir tiempos de respuesta y gestionar las cargas de trabajo.



- Desarrollo de Funcionalidad de Notificaciones:
 - Módulo de Notificación Automática: Implementación del sistema que enviará alertas automáticas a los ciudadanos cuando sus reportes hayan sido atendidos o resueltos.
- Mensajería Micro segmentada:
 - Plataforma de Mensajería Personalizada: Implementación del sistema para segmentar mensajes y noticias para los ciudadanos, basado en su perfil y preferencias.
- Monitoreo de Tiempos Críticos:
 - Sistema de Alertas por Tiempos Críticos: Herramienta que detecta reportes con tiempos críticos y envía alertas para evitar retrasos en la atención.

❖ **Entregables en la Fase de Implementación:**

- Interfaz de Gestión de Reportes:
 - Actualización de la Central de Reportes: Nueva interfaz mejorada para que los funcionarios puedan gestionar y monitorizar el estatus de los reportes en tiempo real, con nuevos filtros y reportes automatizados.
 - Visualización en el Mapa: Integración de la visualización de reportes georreferenciados en un mapa interactivo.
- Integración con el Sistema SUAC:
 - API de Integración: Desarrollo e implementación de la API que permitirá la sincronización de reportes entre la Central de Reportes y SUAC.
- Análisis de Tiempos de Atención y Efectividad:
 - Estadísticas y Evaluación de Áreas: Implementación de herramientas que permitan medir los tiempos de atención de las áreas, generar comparativas y evaluar la efectividad del cumplimiento.

❖ **Entregables Finales:**

- Informe Final de Implementación: Documento que resuma el proceso de implementación, incluyendo los detalles técnicos, los resultados obtenidos, las áreas mejoradas, y los tiempos de ejecución.
- Manual de Usuario Actualizado: Manual completo que incluya las nuevas funcionalidades y la integración de soluciones, así como los procedimientos de uso para los funcionarios y los ciudadanos.
- Capacitación para funcionarios: Programa de capacitación para los funcionarios del CESAC sobre el uso del sistema actualizado, la gestión de reportes y el uso de las nuevas herramientas.
- Soporte Post-Implementación: Servicios de soporte y mantenimiento durante un período acordado para garantizar el funcionamiento adecuado del sistema.

TÉRMINOS Y CONDICIONES					
PLAZO DE ENTREGA	CONDICIONES DE PAGO	PAÍS DE ORIGEN	GRADO DE INTEGRACIÓN NACIONAL	GARANTÍA	LUGAR DE ENTREGA
De acuerdo con las necesidades	20 DÍAS hábiles	México	80%	Durante la prestación del servicio	De acuerdo con las necesidades

Sin otro particular y esperando contar con su preferencia, reciba un cordial saludo.

ATENTAMENTE



ALEJANDRA PATRICIA DEL FIERRO BALLESTEROS
REPRESENTANTE LEGAL

TEL: 81-1234-1002

EMAIL: [Redacted]