

COMITÉ MUNICIPAL DE ADJUDICACIONES DEL HONORABLE AYUNTAMIENTO DE PUEBLA

La era de la digitalización ha transformado la forma en la que los individuos se comunican e interactúan. Mientras que en el pasado las vías de comunicación eran limitadas y unidireccionales, en la actualidad existen diversos medios que han democratizado los canales de conexión e interlocución.

En este sentido, la introducción de teléfonos celulares portátiles e inteligentes ha permitido que las personas puedan permanecer conectadas entre sí, desde cualquier lugar. Además de recibir y realizar llamadas de voz, los teléfonos móviles les permiten a los usuarios enviar y recibir mensajes de texto desde cualquier parte del mundo.

A través de estos dispositivos, las personas pueden conectarse a las diferentes redes sociales que han surgido en la actualidad, como Facebook, WhatsApp o Twitter. Dichas herramientas no sólo brindan a las personas la oportunidad de interactuar con amigos y familiares en cualquier momento, sino que han empezado a ser utilizadas por diversos gobiernos para brindar algunos servicios que oferta el gobierno.

Debido a este cambio comunicacional, los gobiernos no sólo están transformando los canales con los que se aproximan al ciudadano, sino que también las expectativas del usuario exigen ahora mayor personalización en el servicio y soluciones instantáneas a sus demandas.

Por tal motivo en Tecnopolítica hemos desarrollado un sistema denominado "Metaxy" que permitirá ofrecer un sistema de asistente virtual con salida a Whatsapp, Telegram, sitio web a través del uso de una licencia para el gobierno municipal de Puebla donde se den a conocer los principales logros, productos y servicios que ofrece a la ciudadanía con el fin de:

- **Atender oportunamente a la ciudadanía digital**
- **Incrementar atributos positivos del Ayuntamiento.**
- **Incrementar los niveles de aprobación**

Objetivo

Crear un canal oficial del gobierno municipal de Puebla que, mediante el diálogo, brinde una experiencia simple, única y personalizada para todos los habitantes del municipio de Puebla.

quieroconectarcontigo@tecnopolitica.com.mx

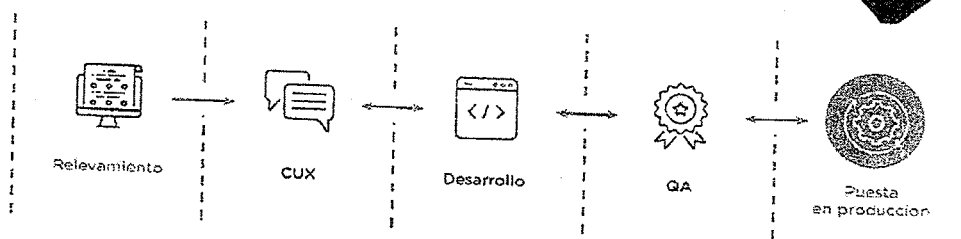


2222.12.17.00



9 Oriente 805 Col. Anasco.

MODELO DE TRABAJO



Relevamiento

Se recibe lo que el área espera del bot y la información técnica inicial que permitirá interactuar con los sistemas correspondientes. Como salida del mismo, el equipo cuenta con el detalle de variables para usar el servicio al cual se va a integrar y los campos de respuesta que se reciben una vez consultado.

Esta salida, junto con el relevamiento del contenido asociado, se inyecta en la etapa de CUX (Conversational User Experience) donde, considerando la identidad y atributos de Metaxy, se arma el flujo conversacional para que el ciudadano interactúe con él.

El desarrollo implica la implementación del CUX, tomando en cuenta su interacción con los servicios definidos.

A continuación, se realiza el QA (Quality Assurance), las pruebas que aseguran el funcionamiento del flujo y respuesta de integraciones. Las mismas son realizadas primero por el equipo interno y luego por el área a cargo. Esto se repite en base a la cantidad de ambientes disponibles.

Nuestra propuesta de inicio de basa en el proceso de interacciones estructuradas, donde el flujo de información se dispone en un esqueleto para que el bot brinde las opciones de navegación del flujo de forma ordenada y consecuente.

EL PROCESO DE GENERACIÓN DE CONTENIDOS.

El input del proceso es toda información en crudo, que las áreas desean comunicar al ciudadano, en general son textos técnicos, fichas, sitios webs y contenido multimedia (videos, manuales, etc).

En la cura de contenido, se analiza la información: se determina el objetivo y las ideas principales; se elige la voz y el tono a utilizar según la naturaleza del contenido y se construye el flujo de los diferentes elementos estructurales.

quieroconectarcontigo@tecnopolitica.com.mx



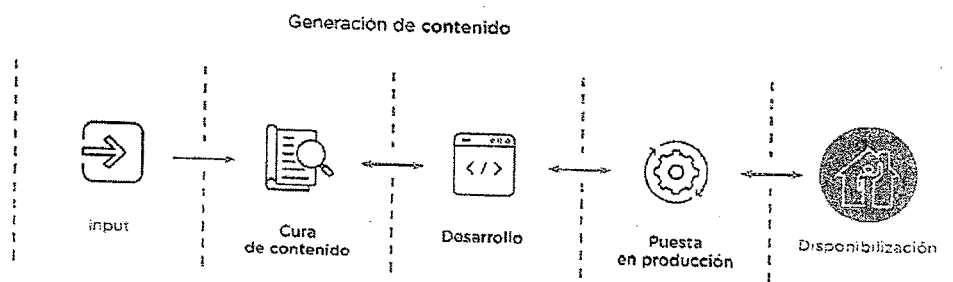
2222.12.17.00



9 Oriente 805 Col. Analco.

El desarrollo, implica implementar en el chatbot el contenido definido y aprobado por el área. Se definen las variables de respuesta, las variaciones de formato según el canal y se asegura la correcta identificación y orden en la plataforma (etiquetado y árbol de contenido). En la etapa de demo, se realizan las pruebas pertinentes, realizando primero una validación por parte del equipo interno y luego por el área. Se recorre el flujo repetidamente, estresándolo, para asegurar su correcto funcionamiento.

La salida a producción o disponibilización final al ciudadano, en general, se acompaña con una comunicación a los solicitantes.



CALIBRACIÓN.

El equipo evalúa de forma mensual mediante todos los temas relacionados con la personalidad y el proceso de Metaxy, esta calibración cuenta con tres etapas:

Retrospectiva.

Se evalúa el desarrollo y la dinámica de trabajo del último mes, analizando los casos considerados importantes y paradigmáticos. Se discuten dificultades, aciertos, cuellos de botella y bloqueantes, con la intención de obtener conclusiones.

Discusiones por tema.

Se debate, de forma detallada, sobre los diferentes temas que componen la dinámica de trabajo de edición de contenidos. Se evalúan: la redacción (gramática, muletillas, lugares comunes, puntuación, uso de emojis); la personalidad (voz, tono, pilares de personalidad, casos sensibles); la metodología (agile, tiempos, relación con los referentes, iteración) y otros temas orbitales (usabilidad, accesibilidad, trabajo colaborativo, temas técnicos).

Próximos pasos

Se cierran y ponen en común los diferentes insights que surgen en las dos fases anteriores. De esta manera se decide lo que se debe mejorar, lo que se debe mantener y lo que se

quieroconectarcontigo@tecnopolitica.com.mx



2222.12.17.00



9 Oriente 805 Col. Analco.

debe dejar de hacer. Se generan objetivos y tareas específicas a implementar próximamente.

PERSONALIDAD.

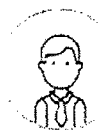
A través de un equipo de comunicación, neuropsicólogos, antropólogos y editores expertos se genera un naming y personalidad para el chatbot, así como se adaptan la información al formato conversacional que se necesita y garantizan la homogeneidad de los mensajes en un único tono. En ese sentido, la coherencia en la personalidad es fundamental para que quien hable sea siempre el bot, y no el editor detrás de su contenido.

Los pilares principales de la personalidad marcan el norte en la generación de los mensajes, aunque dentro de cada uno se explora cómo responder a casos específicos. Esta guía indica cómo reacciona el bot frente a determinadas situaciones, qué dice y qué no dice, lo cual es una herramienta fundamental que permite escalar el proyecto sin importar cuál sea el equipo operativo detrás.

El nombre es parte de la personalidad y su existencia es muy beneficiosa para mejorar la experiencia del usuario con un chatbot, siempre que tenga relación con sus principales atributos.

El Equipo:

El equipo está integrado por diseñadores de experiencia de usuario e interfaces, programadores, ingenieros en informática, neurocomunicadores, antropólogos y especialistas en ciencia de datos entre otros; que trabajan de manera conjunta y coordinada, a fin de acelerar y potenciar el crecimiento del chatbot.



Product
Owner



Analista
Funcional



Desarrollo



Conversatio-
nal



Analista
Tester



Soporte



Analista
Métricas



Editor de
Contenido

quieroconectarcontigo@tecnopolitica.com.mx

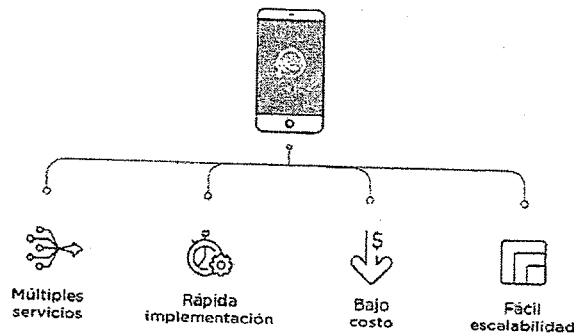


2222.12.17.00



9 Oriente 805 Col. Anasco.

Beneficios



Multicanal

El smartbot se entregará en una primera etapa funcionando en whatsapp, para después integrarlo a Telegram, la página web del ayuntamiento.

TIEMPO DE DESARROLLO.

- a. 100 días hábiles a partir de la aprobación del proyecto

Entregable

Se entregará de manera mensual un reporte de uso de la herramienta, así como reporte de las incidencias ocurridas en el mes, los casos más sensibles. Reporte ejecutivo que, mediante el uso de gráficos, permita al personal del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla, entender de forma precisa y ágil, el comportamiento de la aplicación."

PROPUESTA ECONÓMICA

La inversión es de \$13,674,160.00 (trece millones seiscientos setenta y cuatro mil ciento sesenta 00/100 MN) IVA incluido

Puebla de Zaragoza, Puebla, 14 de Junio del 2022

ATENTAMENTE


Alberto Rentería Torres
Growth Hacker

quieroconectarcontigo@tecnopolitica.com.mx



2222.12.17.00



9 Oriente 805 Col. Anáico.