



H. Ayuntamiento Constitucional  
de Atoyac, Ver  
2022-2025



# SAM



SISTEMA DE ATENCION MUNICIPAL

# AYUNTAMIENTO DE ATOYAC



## H. Ayuntamiento Constitucional de Atoyac, Ver 2022-2025



### INTRODUCCIÓN

Actualmente, en el campo de la educación en IA (inteligencia artificial), está creciendo y cuenta con el apoyo de universidades, empresas y organizaciones privadas. Este rápido crecimiento ha permitido a muchas empresas implementar servicios como reconocimiento facial, servicios de traducción instantánea, entrega de paquetes y asistentes inteligentes como Alexa y Google Assistant etc. Cabe mencionar que la mayoría de las tareas requeridas para utilizar el servicio son habilidades de comunicación y habilidades de robótica.

Aunque la inteligencia artificial se está desarrollando rápidamente, entra en la categoría de inteligencia artificial porque se limita a tareas específicas. Según Lu et al. (2018) Esto se debe a que la inteligencia artificial tiene algunas debilidades. Una de las principales razones son las cuestiones de encuadre, que están relacionadas con cuestiones de conexiones y símbolos.

En la era digital en la que nos encontramos en la actualidad, la comunicación instantánea se ha convertido en un componente esencial para la interacción personal y comercial. Entre las plataformas de comunicación, WhatsApp se ha convertido en un líder popular y conecta a miles de millones de personas en todo el mundo. En este artículo se presentarán los procesos automatizados en WhatsApp como una solución práctica para mejorar el rendimiento y la experiencia del usuario.

El presente proyecto se centra en el diseño y desarrollo de un sistema de automatización de WhatsApp, explorando las posibilidades que esta herramienta ofrece en términos de agilidad, personalización y escalabilidad a medida que las personas buscan formas de simplificar sus interacciones en línea, la implementación de un sistema de automatización en WhatsApp se revela como una estrategia clave para maximizar la productividad y mejorar la atención al público en general.

En última instancia, este proyecto busca no solo ofrecer una comprensión profunda del sistema de automatización de WhatsApp, sino también proponer un marco práctico y aplicado que permita a los usuarios aprovechar al máximo las ventajas que esta tecnología tiene para ofrecer.



## H. Ayuntamiento Constitucional de Atoyac, Ver 2022-2025



### Capítulo 1. Aplicaciones en el campo Municipal

#### Objetivos Principales

Generar las acciones correspondientes a cada solicitud. Entre estas, podemos encontrar la resolución de una solicitud, la orientación al usuario y la transferencia a un agente humano.

#### *“Comunicación con la ciudadanía del municipio de Atoyac”*

- ✓ Acortar la distancia
- ✓ Acortar el tiempo de tramite

#### Acciones:

Contribuimos a nuestro Ayuntamiento con la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones, al mismo tiempo actividades de transparencia proactiva, acercando la información y servicios a la Comunidad aún más de lo establecido.

#### Áreas de oportunidad

##### Presidencia:

- Directorio telefónico y extensiones;
- Horarios de atención personalizada;

##### Tesorería:

- Requisitos para pago de predial y descuentos;
- Línea de atención a contribuyentes y horarios de atención personalizada;

##### Obras Publicas:

- Acceso a consulta tu obra
- Requisitos para inscripción a padrón de contratistas
- Costos de permisos de construcción
- Uso de suelo requisitos y costos

##### Registro Civil:

- Descarga de formato y requisitos para contraer Matrimonio;
- Descarga de formato y requisitos para Asentamiento;
- Descarga de formato y requisitos para Registro de Defunción;
- Descarga de formato y requisitos de Rectificación Administrativa;
- Descarga de formato y requisitos para solicitud de Divorcio Administrativo;
- Descarga de formato y requisitos para Solicitud de Reconocimiento de hijos;
- Costos de servicio de acta de nacimiento certificada;
- Costos de acta de defunción;
- Costos acta de nacimiento y defunción foráneas;
- Costos de perpetuidad;

##### Servicios Municipales:

- Reportes
- Requisitos para contrato de agua
- Requisitos Contrato de drenaje
- Servicio de fontanería, alumbrado y drenaje
- Solicitud de servicio



## H. Ayuntamiento Constitucional de Atoyac, Ver 2022-2025



- Descarga de Pipas

### **Catastro:**

- Requisitos y costos para la Cedula Catastral
- Requisitos y costos para deslinde del predio
- Requisitos y costos para constancia de no adeudos
- Requisitos y costos para constancia de alineamiento y numero oficial
- Requisitos y costos para certificado de valor
- Requisitos y costos para constancia de inexistencia
- Requisitos y costos para cambio de nombre
- Requisitos y costos para incorporación catastral

### **DIF:**

- Directorio;
- Programas sociales;
- Requisitos para inscripciones a programas;
- Horarios de atención;
- Información acerca de atención psicológica;
- Información acerca de servicio de fisioterapia;
- Información acerca de atención medica;
- Horarios de atención personal del Instituto de la Mujer;
- Talleres;

### **Transparencia:**

- Descargar Formato de Solicitudes de acceso a la información publica
- Descargar Formato de derechos ARCO
- Descargar avisos de privacidad
- Liga directa al portal institucional de Transparencia

### **Secretaria:**

- Requisitos y costos para expedición de constancias
- Requisitos y costos para tramitar cartilla de servicio militar
- Requisitos y costos para servicio de panteón

### **Contraloría:**

- Buzón de quejas
- Línea directa

### **Comunicación:**

- Próximos eventos,
- Enlaces a redes sociales del Ayuntamiento, DIF y ediles;

### **Protección Civil:**

- Números de emergencia de Comandancia
- Números de emergencia Protección Civil



## Capítulo 2. Diseño e Implementación de SAM (Sistema de Atención Municipal)

# SAM



### SISTEMA DE ATENCION MUNICIPAL

La unidad de Transparencia en coordinación con las distintas áreas de nuestro Ayuntamiento pensamos en una manera de dar atención a la ciudadanía de manera fácil, rápida y práctica:

#### ¿Qué es?

SAM, es asistente digital que estará las 24 horas los 365 días disponible para dar apoyo y atención a algunas de las necesidades de la población, por medio de whatsapp con el numero institucional del Ayuntamiento (273-73-5-05-10) **SAM** (**S**istema de **A**tención **M**unicipal) responderá dudas referentes a requisitos y formatearía de distintas áreas del ayuntamiento en las que se prestan servicios.

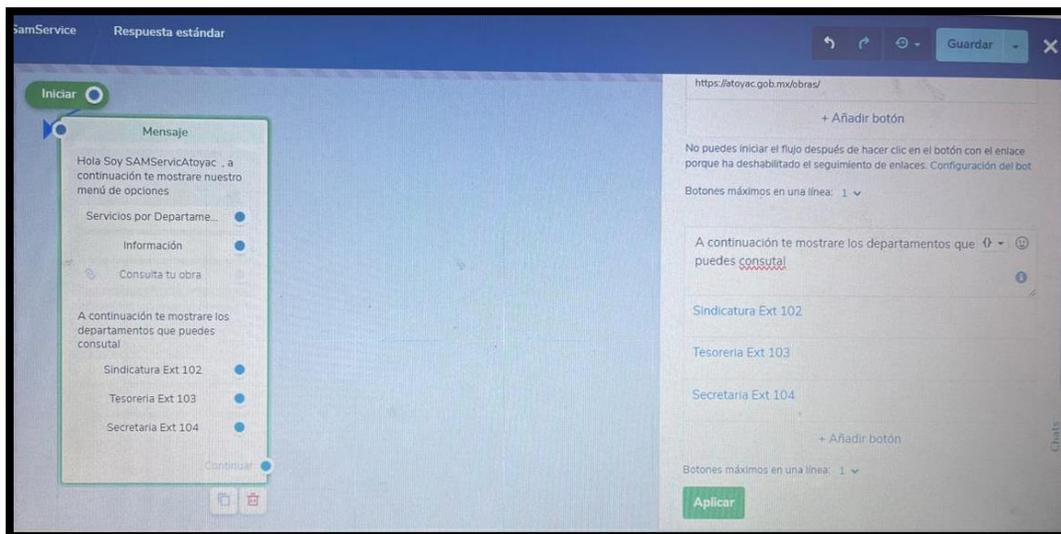
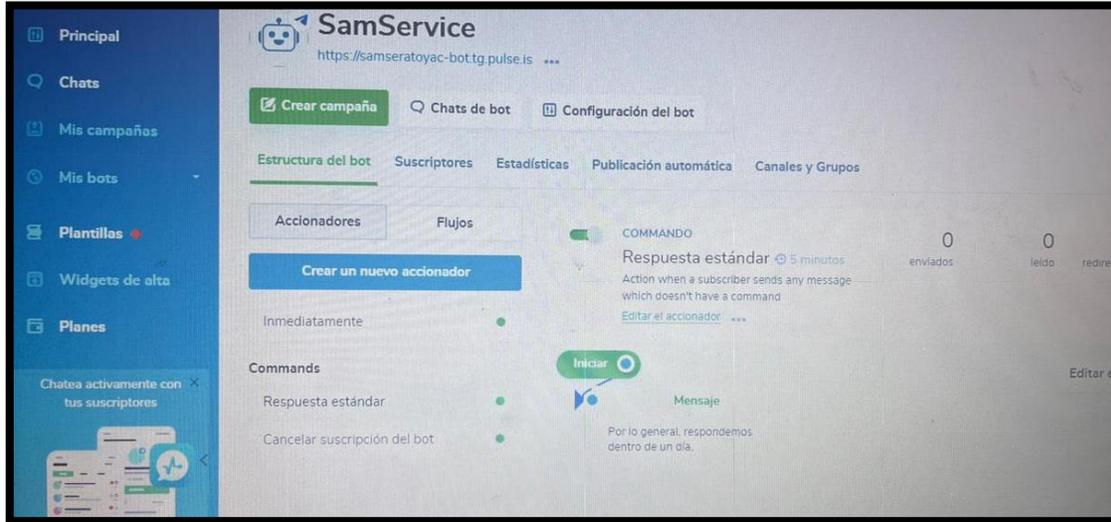
Cabe mencionar que es proyecto que se pretende ampliar a otras plataformas, como lo son Messenger, Instagram, Snapchat, pensando en los usuarios de distintas edades, de esta manera promoveremos la inclusión.

En cuanto al desarrollo necesarios para la interacción y el funcionamiento del SAM se utilizaron canales de comunicación WhatsApp, web chat y Telegram. Del mismo modo, otros elementos requeridos para su funcionamiento fueron las áreas acordes al objetivo planteado en el proyecto.

A continuación, mostramos el proceso de creación de SAM:

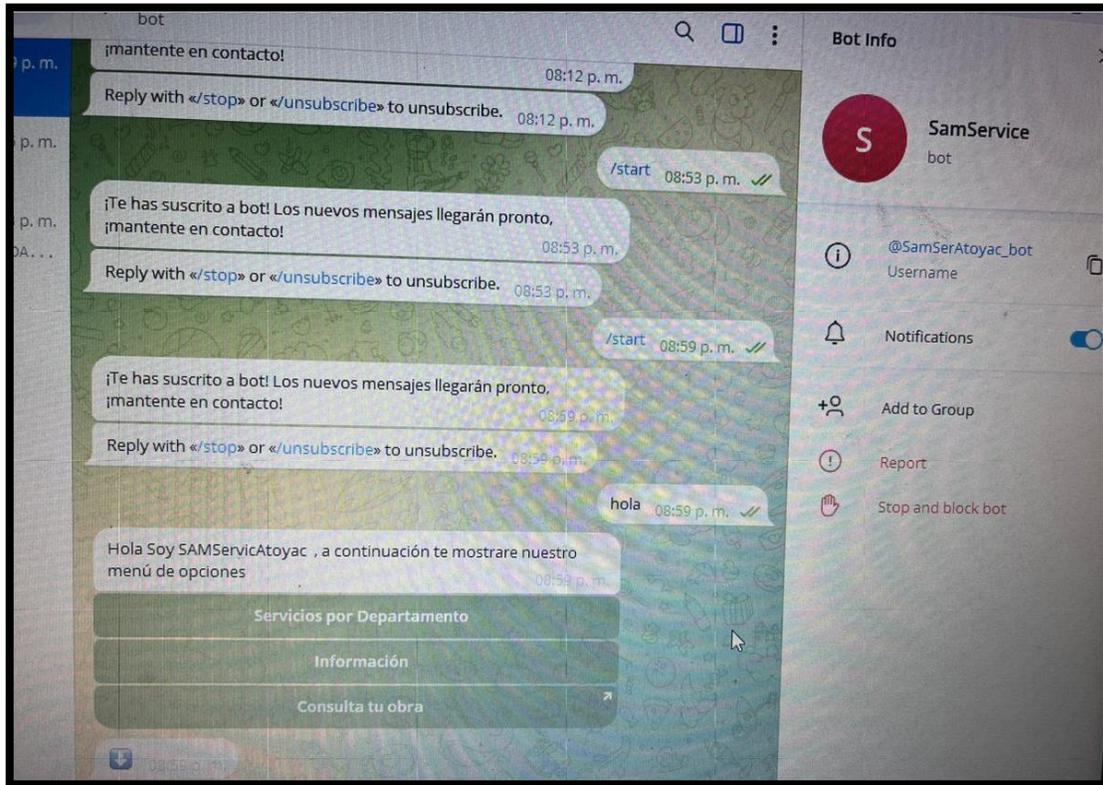


# H. Ayuntamiento Constitucional de Atoyac, Ver 2022-2025



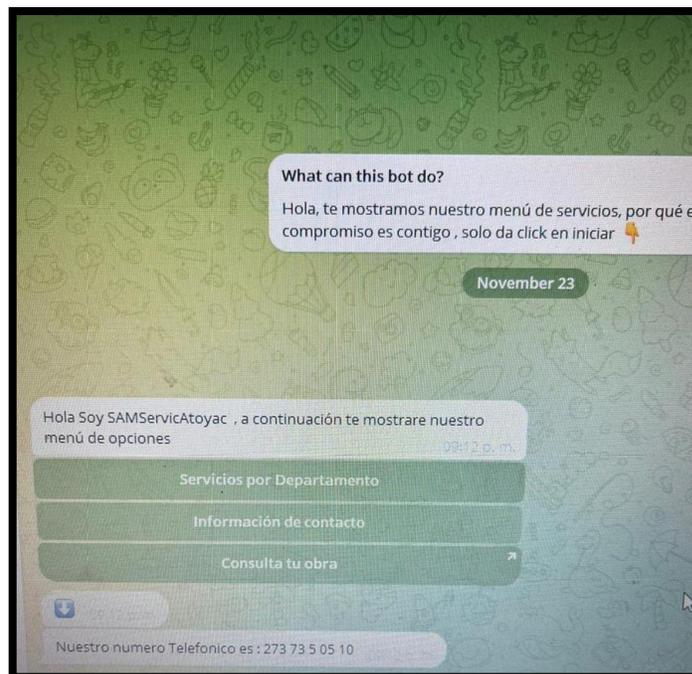
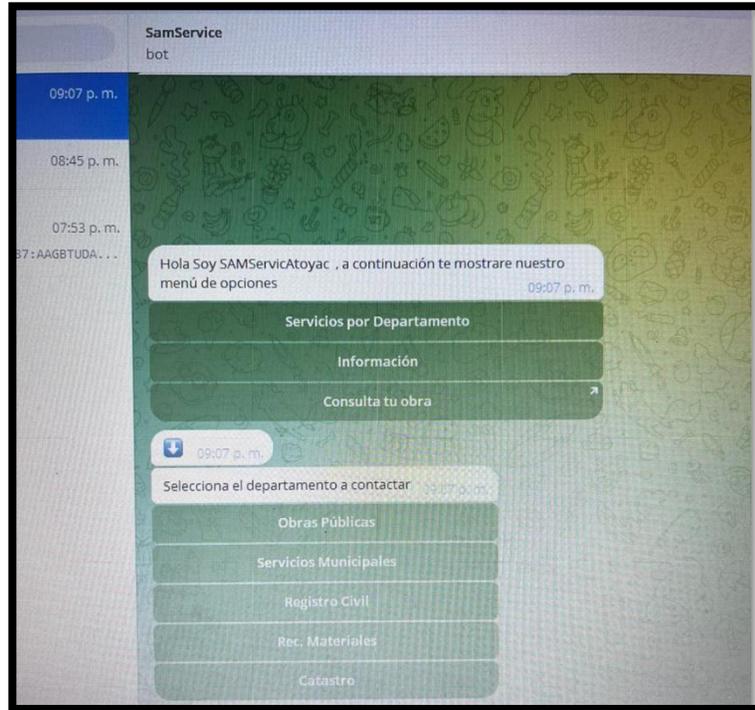


H. Ayuntamiento Constitucional  
de Atoyac, Ver  
2022-2025



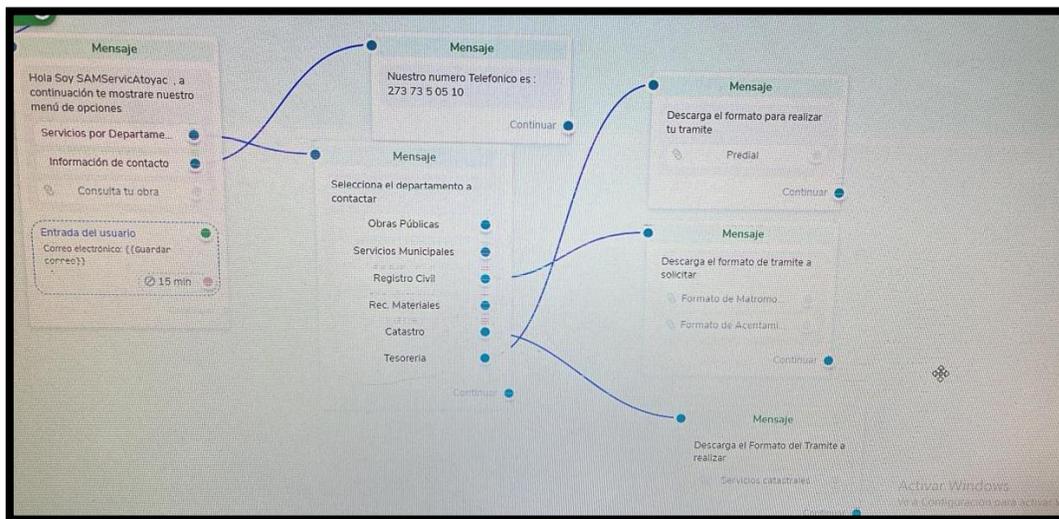
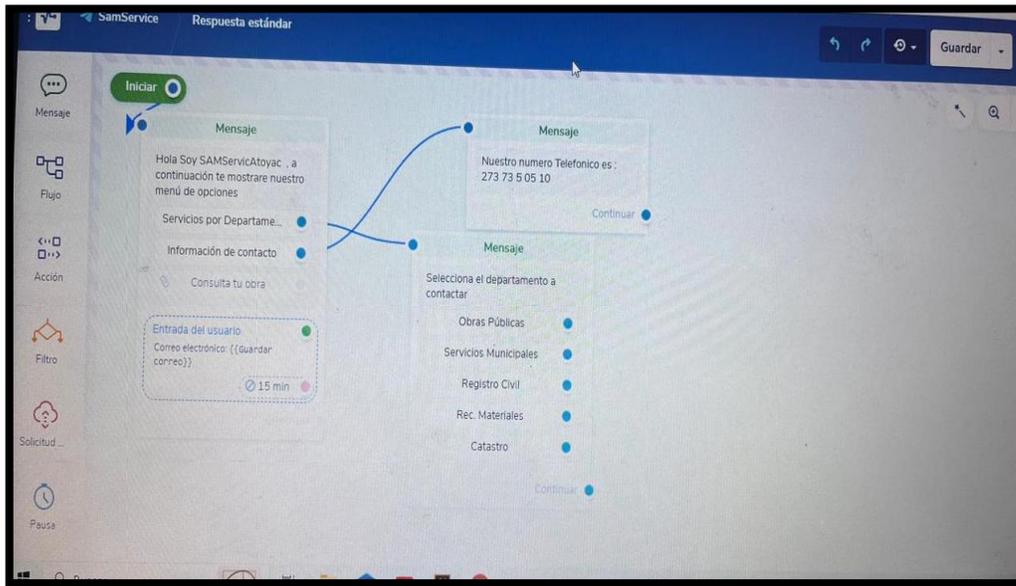


# H. Ayuntamiento Constitucional de Atoyac, Ver 2022-2025





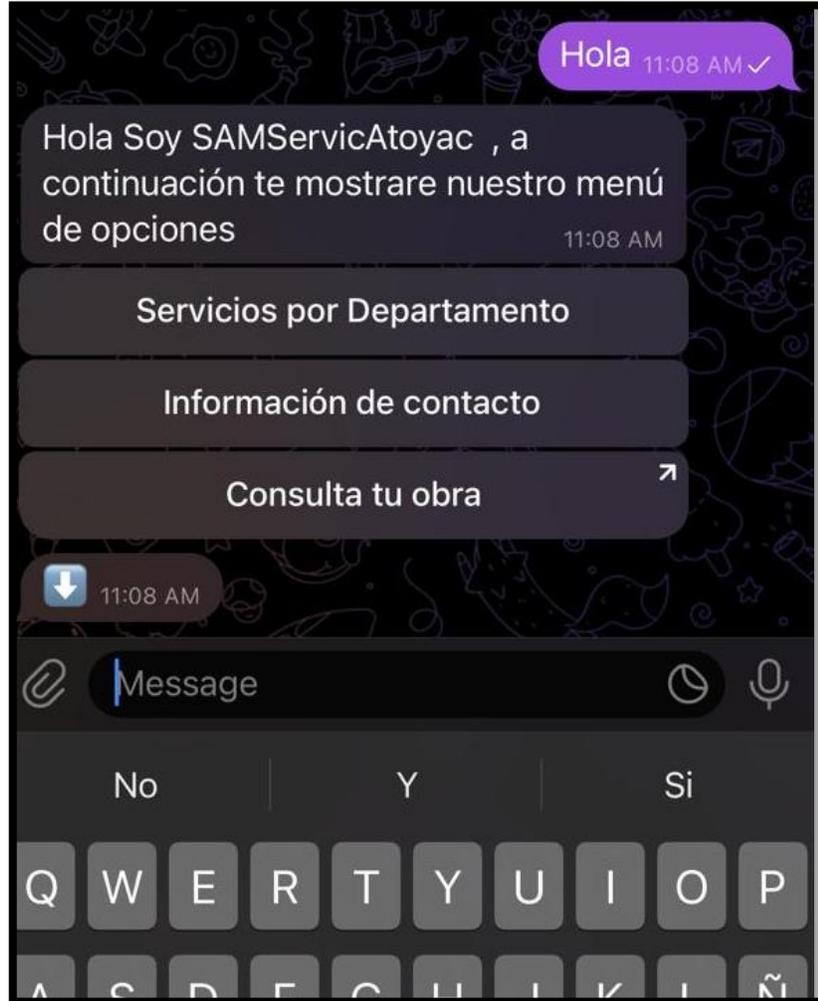
# H. Ayuntamiento Constitucional de Atoyac, Ver 2022-2025



Mostramos también el funcionamiento de SAM, anexamos también un video de usuario del funcionamiento de algunas de sus funciones:

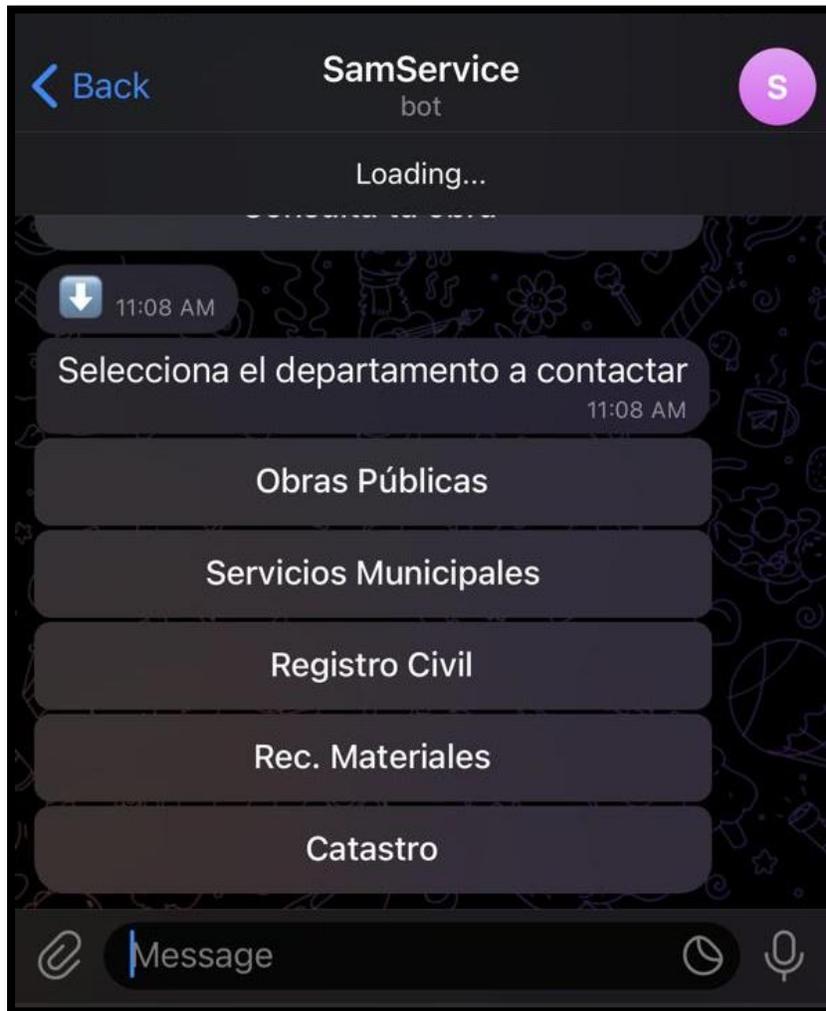


H. Ayuntamiento Constitucional  
de Atoyac, Ver  
2022-2025





H. Ayuntamiento Constitucional  
de Atoyac, Ver  
2022-2025





H. Ayuntamiento Constitucional  
de Atoyac, Ver  
2022-2025



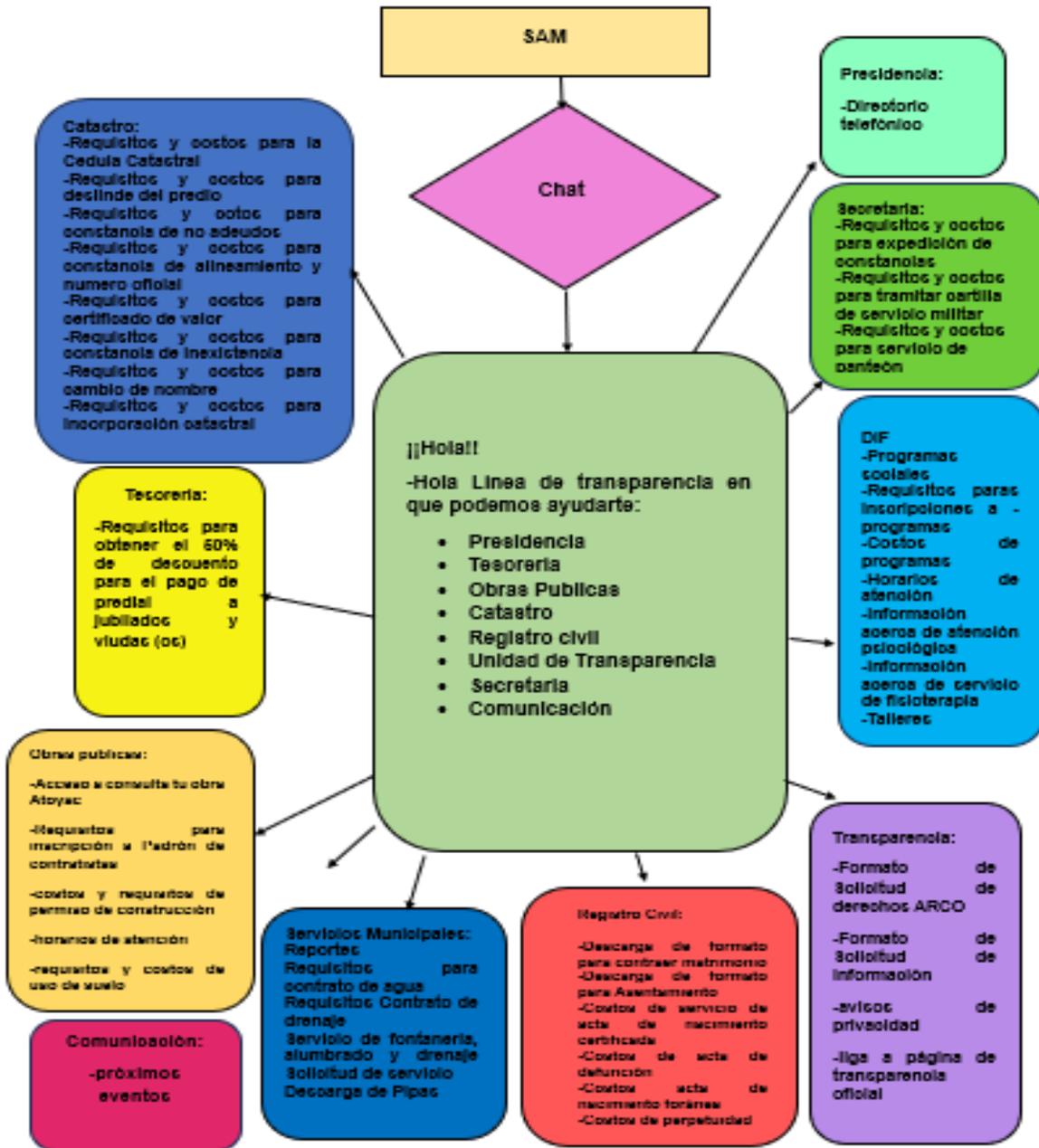


H. Ayuntamiento Constitucional  
de Atoyac, Ver  
2022-2025





# H. Ayuntamiento Constitucional de Atoyac, Ver 2022-2025





## H. Ayuntamiento Constitucional de Atoyac, Ver 2022-2025



### Conclusiones

Se determinó que la principal oportunidad de ofrecer un asistente virtual para mejorar la atención a los usuarios del Municipio, es brindar un servicio sencillo y rápido que responda a las inquietudes de cada tipo de servicio posible y resuelva las dudas en cualquier momento. Además, puede identificar llamadas y usuarios que realmente requieren atención humana, lo que lo convierte en un excelente mecanismo de ahorro de costos y tiempos de traslados (de los usuarios de comunidades alejadas)

Cabe mencionar que de acuerdo a la información emitida por SEFIPLAN 2022, las viviendas con acceso a Internet (22 %) y telefonía celular ha ido en aumento en un promedio del 45 % de acuerdo a información estadística, de la cual adjunto evidencia en formato Excel definida por comunidades sexo, edades etc.

FUENTE: <http://ceieg.veracruz.gob.mx/2019/05/09/cuadernillos-municipales-2019/>  
<http://ceieg.veracruz.gob.mx/wp-content/uploads/sites/21/2018/05/Atoyac.pdf>  
[http://ceieg.veracruz.gob.mx/wp-content/uploads/sites/21/2023/08/Atoyac.CM\\_.Ver\\_.2023.1.pdf](http://ceieg.veracruz.gob.mx/wp-content/uploads/sites/21/2023/08/Atoyac.CM_.Ver_.2023.1.pdf)  
<http://ceieg.veracruz.gob.mx/2021/03/24/principales-resultados-del-censo-de-poblacion-y-vivienda-2020/>

En resumen, se prevé que el uso de **SAM** no sólo permitirá la optimización de los procesos en el área de atención a los usuarios, sino que también contribuirá a mejorar la calidad del servicio. Se espera que esto incremente el número de usuarios con la finalidad de hacer mas práctico el uso de las herramientas digitales.