



PODER EJECUTIVO
TLAXCALA

GET-OMG-ADX-082-2025

ANEXO ÚNICO

No. Partida	Cantidad	Unida Medida	Descripción	Marca	Clave o Modelo	Precio unitario	Subtotal
1	1	SERVICIO	CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ANÁLISIS ESTRATÉGICO DE MEDIOS DIGITALES ABIERTOS PARA LA CAPTACIÓN DE DEMANDAS SOCIALES EN EL GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA, POR MEDIO DE LOS PROGRAMAS DE COMPUTACIÓN; SUITE DE PLATAFORMAS DE SEGURIDAD, ASÍ COMO LA DE DEMANDA CIUDADANA.	S/M	S/M	\$3,000,000.00	\$3,000,000.00
			OBJETO DEL SERVICIO:				
			I. Suministrar a la administración información estratégica , obtenida a través del monitoreo recopilación, categorización y análisis de datos provenientes de fuentes abiertas, de los meses de julio de 2025 a diciembre de 2025, que permita contar con insumos para el diseño, evaluación o ajuste de políticas públicas, obras o acciones de gobierno. Asimismo, se busca optimizar la capacidad de respuesta del gobierno del estado y fortalecer la atención a la ciudadanía al ofrecer una perspectiva integral de las necesidades sociales y un panorama informativo detallado de la conversación pública dominante en el territorio o en zonas determinadas y específicas, según convenga.				
			II. DESCRIPCIÓN Y ALCANCES DEL SERVICIO				
			El SERVICIO DE ANÁLISIS ESTRATÉGICO DE MEDIOS DIGITALES ABIERTOS PARA LA CAPTACIÓN DE DEMANDAS SOCIALES EN EL ESTADO DE TLAXCALA: se deberá enfocar en ofrecer una perspectiva informativa y conversacional a través de un análisis especializado realizado				

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA ADMINISTRATIVA, PROCESOS, TÉCNICA Y EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, PARA LA COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN E INVERSIÓN.
MGMM/MOV/LVM



**PODER EJECUTIVO
TLAXCALA**

GET-OMG-ADX-082-2025

por un equipo multidisciplinario de analistas. Este servicio permitirá principalmente monitorear y procesar información, con el fin de generar datos clave en áreas sensibles para la administración pública estatal, tales como seguridad, protección civil y prestación de servicios públicos.

El servicio permitirá que los datos presentados estén alineados con las preocupaciones sociales, contribuyendo de manera directa a la toma de decisiones públicas eficaces y fundamentadas en evidencia real. Este servicio busca proporcionar al gobierno de la entidad, información estratégica que apoye la mejora continua en la gestión y administración pública.

Los servicios propuestos son los siguientes:

- A. **Análisis de Impacto Mediático:** Este análisis deberá centrarse en estudiar los temas de coyuntura que se abordan en fuentes públicas abiertas, incluyendo medios de comunicación digitales y redes sociales. El enfoque permitirá al Gobierno del estado, obtener un panorama actualizado y en tiempo real sobre aquellos asuntos de alta relevancia para la población. De esta manera, se facilitará la toma de decisiones estratégicas, la gestión de crisis y la formulación de mensajes institucionales oportunos y efectivos. Para determinar que temas merecen la máxima atención, se aplica una combinación de criterios cuantitativos y cualitativos clave:



PODER EJECUTIVO
TLAXCALA

GET-OMG-ADX-082-2025

1. Volumen de menciones: Cuantificar la presencia de un tema en las conversaciones digitales dentro de un periodo específico.
2. Viralidad: Evaluar la velocidad y el alcance con que un tema se propaga a través de distintas plataformas.
3. Interacción (Engagement): Medir las reacciones, comentarios y veces que se comparte la información para entender el nivel de involucramiento del público.
4. Validación: Aliar el análisis con las necesidades e intereses prioritarios definidos por el Gobierno del Estado.

EL resultado es un panorama detallado de la conversación pública, que ayuda a mejorar estrategias de gestión y comunicación.

- B. **Servicio de monitoreo y análisis de Demanda de Servicios Urbanos:** Consistirá en detectar los reportes que realiza la ciudadanía en redes sociales para ubicar necesidades, quejas, reportes y solicitudes en las distintas áreas de atención. Este servicio busca identificar las prioridades de atención y enfocar esfuerzos para resolverlas. Así mismo se pretenden ubicar las necesidades básicas de:



**PODER EJECUTIVO
TLAXCALA**

GET-OMG-ADX-082-2025

Agua, Vialidades, Basura, Espacios Públicos y Alumbrado y Electricidad. El análisis incluye la detección y clasificación de quejas utilizando un catálogo de por lo menos 80 categorías. Clasificar esta información en función de su recurrencia, identificando y priorizando las problemáticas más frecuentes para enfocar los esfuerzos de solución del Gobierno del Estado. El monitoreo deberá ser realizado de forma manual por analistas especializados, asegurando la máxima precisión en la identificación y clasificación de la información. La metodología de recolección de datos incluye las siguientes fases y acciones Clave.

- Extracción Priorización de Facebook, X, Instagram y Tik TOK. Búsqueda por palabras clave y términos específicos de los servicios. Estos términos se adecuan según las necesidades del Gobierno del Estado
- Depuración Revisión diaria para descartar información irrelevante. Detección y descarte de mensajes falsos, repetidos o generados por bots.
- Verificación Asegurar que cada reporte cuente con la información mínima de suficiencia. Que ocurre, Dónde ocurre y cuándo ocurre. Los



PODER EJECUTIVO
TLAXCALA

GET-OMG-ADX-082-2025

reportes incompletos son descartados.

→Clasificación Registro de reportes válidos en una base de datos ordenada para su posterior sistematización y procesamiento.

C. Análisis de incidencias de Seguridad Ciudadana: Con este análisis se pretende identificar incidencias relevantes en materia de seguridad ciudadana, registrando casos reportados en medios y perfiles clave para un análisis detallado de los delitos de mayor impacto, incluyendo su ubicación y temporalidad. Este servicio sirve como un recurso adicional para entender la incidencia delictiva y otras incidencias de seguridad no reportadas a través de los canales institucionales. Entre sus elementos se incluyen:

a. Consolidación de publicaciones realizadas en medios digitales abiertos sobre hechos potencialmente delictivos.

b. Provisión de información adicional sobre patrones espacio-temporales.

c. Identificación de temas predominantes en la opinión pública.

Se consideran incidencias relevantes aquellos hechos relacionados con seguridad que por su naturaleza pueden vulnerar bienes jurídicos tutelados de gran importancia para el orden y la gobernabilidad (vida, integridad, patrimonio, etc.), alineándose con los criterios de expertos en estadística y seguridad como el INEGI y el Secretariado



PODER EJECUTIVO
TLAXCALA

GET-OMG-ADX-082-2025

Ejecutivo del Sistema Nacional
de Seguridad Pública
(SESNSP).

Metodología detallada para la
prestación del Servicio.

A. Extracción de la
Información

Esta etapa es la base
para construir el
entendimiento de la
conversación pública
digital.

1. Toma de Datos
Iniciales (input): EL
gobierno del
Estado
proporcionará al
equipo los perfiles
y/o cuentas
oficiales en
plataformas y redes
sociales. Esto
permite a los
analistas identificar
las etiquetas y
menciones que los
usuarios generan
respecto a la
gestión.
2. Monitoreo continuo
y proactivo: Llevar
a cabo una
vigilancia constante
de medios, perfiles,
grupos, páginas y
comunidades clave
en redes sociales
(especialmente
aquellas creadas u
orientadas al
Gobierno y la
Administración
Pública).
3. Identificación de
Lenguaje Común:
El equipo identifica
las etiquetas,
palabras clave,
perfiles y grupos
que la ciudadanía
utiliza de manera
espontánea para
referirse a los
servicios o
incidencias del
Gobierno del
Estado.



**PODER EJECUTIVO
TLAXCALA**

GET-OMG-ADX-082-2025

4. Elaboración y Actualización de Catálogo de Criterios:
Desarrollar un catálogo que sirve de esqueleto para clasificar y analizar toda la información incluyendo un listado de la menos 80 categorías o reportes de interés.

Fuentes Primarias: La fuente principal de información se obtiene de publicaciones realizadas por usuarios en medios digitales abiertos como Facebook y X (anteriormente twitter), plataformas con alta penetración para el reporte ciudadano.

B. Discriminación, Depuración y Clasificación de la Información.

En este punto, se transforma la información bruta en un dato limpio y útil, centrándose en la calidad sobre la cantidad.

1. Revisión y depuración: El equipo de analistas realiza una revisión y análisis de las publicaciones. En este proceso, se detecta y descarta cualquier información potencialmente falsa, repetida o irrelevante.
2. Verificación de veracidad: Se da un enfoque centrado en redes sociales, pero se den utilizar otros medios como blogs, foros y sitios oficiales de noticias para verificar la veracidad de los reportes y descartar posibles bots o fake news.
3. Criterio de Suficiencia (El filtro crucial): Cada



PODER EJECUTIVO
TLAXCALA

GET-OMG-ADX-082-2025

reporte debe cumplir con los criterios de suficiencia de la información: Qué ocurre, dónde ocurre y cuándo ocurre. Cualquier reporte que carezca de alguno de estos tres elementos será descartado para garantizar la utilidad del dato.

4. Sistematización: Los reportes de usuarios que cumplen con el criterio mínimo de suficiencia son registrados por el proveedor en bases de datos sistematizados y organizadas, lo que permite la consulta, comparabilidad y análisis preciso de la evidencia.

C. Análisis de la Información.

La etapa final se centra en la generación de inteligencia estratégica a partir de los datos clasificados.

1. Identificación de Alto Impacto: Se realiza un análisis exhaustivo para identificar eventos y temas que tienen un alto impacto mediático o potencial de riesgo para la administración.
2. Medición de Impacto Mediático: El servicio contempla una medición propia del Impacto Mediático basada en un algoritmo de ciencia de datos. Este cálculo considera métricas como: Reacciones e interacciones generadas y la cantidad de veces que la información ha sido replicada en distintas fuentes.

CONDICIONES DE
SERVICIO



**PODER EJECUTIVO
TLAXCALA**

GET-OMG-ADX-082-2025

El servicio se sustenta en dos programas de computación, denominados "Suite de Plataformas de Seguridad" y "Demanda Ciudadana", ambos con el registro correspondiente ante el Instituto Nacional del Derecho de Autor (INDAUTOR).

El objetivo de este servicio es: suministrar a la administración estatal información estratégica, obtenida mediante el monitoreo, recopilación, categorización y análisis de datos de fuentes abiertas. Esto permitirá contar con insumos clave para el diseño, evaluación o ajuste de políticas públicas, obras o acciones de gobierno. Asimismo, se busca,:

- Optimizar la capacidad de respuesta del gobierno estatal.
- Fortalecer la atención a la ciudadanía mediante una perspectiva integral de las necesidades sociales.

A) Programa "Suite de Plataformas de Seguridad"

- **Propósito:** Identificación, registro y análisis estratégico de eventos relacionados con seguridad pública, reportados o visibles en medios digitales abiertos, redes sociales,



PODER EJECUTIVO
TLAXCALA

GET-OMG-ADX-082-2025

plataformas
ciudadanas o
canales
interinstitucionales.

Funciones clave:

- Evaluación del impacto mediático de distintos temas y noticias relacionadas con eventos de incidencias de seguridad en medios digitales.
- Georreferenciación por zonas prioritarias (colonias, barrios, sectores).
- Monitoreo, registro y clasificación de eventos delictivos o de riesgo que se publican en medios digitales.
- Análisis de frecuencia, tendencias y correlación con factores sociodemográficos.
- Generación de reportes ejecutivos y visualizaciones para un análisis rápido y eficaz.
- Proveer insumos útiles para diseñar estrategias de prevención o reasignación de recursos.
- Estructuración de contenido para comunicación institucional proactiva.

B) Programa "Demanda Ciudadana"

- **Propósito:**
Recolección, organización y análisis de quejas ciudadanas relativas a problemas urbanos



PODER EJECUTIVO
TLAXCALA

GET-OMG-ADX-082-2025

		y servicios públicos, expresadas en medios digitales abiertos.	
	Funciones Clave:		
		- Permite el monitoreo de quejas en redes sociales, plataformas web y canales ciudadanos. - Clasificación automática por tipo de problema	
		Georreferenciación y mapeo por zona urbana. Análisis de tendencias y frecuencia temporal. Generación de reportes para áreas operativas y de comunicación institucional.	
	Ventajas Diferenciadoras		
		A diferencia del monitoreo de medios tradicional, que se basa en percepciones publicadas en medios de comunicación o redes sociales, estas plataformas:	
		- Capturan datos directamente de fuentes digitales activas o institucionales. - Permiten un análisis territorial profundo, con mapas interactivos y zonas de atención prioritaria - Ofrecen información estructurada y adaptable, no solo opiniones o menciones generales.	



PODER EJECUTIVO
TLAXCALA

GET-OMG-ADX-082-2025

- Generan valor operativo e institucional, al ser insumo tanto para la planeación como para la comunicación.

Ambas herramientas permiten realizar un monitoreo constante y automatizado de medios digitales abiertos, así como la recolección, categorización y análisis especializado de información ciudadana, con un enfoque geográfico y temático, lo que facilita la identificación oportuna de demandas sociales emergentes.

La funcionalidad de categorización permite organizar los datos por tipo de problemática o incidencia (por ejemplo, delitos, fallas en servicios públicos, emergencias), lo cual garantiza que la información generada sea útil y procesable para distintas áreas de gobierno. La capacidad de georreferenciar los eventos o reportes por zonas específicas —como colonias, barrios o sectores de atención prioritaria— permite ajustar políticas públicas, operativos o servicios de manera precisa y fundamentada en evidencia real.

Ambas plataformas ayudan a detectar tendencias, evaluar la evolución de ciertos problemas y anticipar situaciones de riesgo, lo cual contribuye directamente a la optimización de la capacidad de respuesta institucional. De esta forma, la propuesta no solo fortalece la atención a la ciudadanía, sino que también ofrece una perspectiva integral de las necesidades sociales, generando un panorama informativo confiable y detallado de la conversación pública dentro del territorio estatal.

Finalmente, la información generada puede ser utilizada como insumo estratégico tanto para la toma de decisiones como para las áreas de comunicación institucional, facilitando la difusión proactiva de resultados, el fortalecimiento de la transparencia y la mejora continua en la administración pública.



PODER EJECUTIVO
TLAXCALA

GET-OMG-ADX-082-2025

ENTREGABLES

Se deberán entregar
Compilados mensuales de
Reportes de Impacto
Mediático, Demanda de
Servicios Urbanos e
Incidencias de Seguridad
para los meses de noviembre
y diciembre de 2025.

Contenido:

- A. Reportes de impacto mediático: Este documento recopila los análisis de impacto mediático, destacando los temas y acontecimientos de mayor relevancia para el gobierno del estado, basados en las conversaciones en redes sociales abiertas con mayor relevancia y con mayor número de usuarios en el país. Incluye un ranking de los temas más relevantes para el gobierno del Estado de Tlaxcala, ordenados por su importancia.
- B. Reportes de Demanda de Servicios Urbanos: Este documento resume los reportes semanales sobre los servicios urbanos en el gobierno del Estado de Tlaxcala, recopilados por el proveedor del servicio. Su objetivo es ofrecer un análisis estadístico de los reportes y detectar tendencias como prioridades o recurrencias.

La primera sección
presenta un resumen



**PODER EJECUTIVO
TLAXCALA**

GET-OMG-ADX-082-2025

estadístico de los reportes recibidos en redes sociales abiertas, mostrando el total de reportes, su comparación con la semana anterior, y gráficos desglosados por municipio, tipo de servicio, mes, semana y día, así como el top 10 de colonias con más demandas. La segunda parte detalla las demandas por tipo de servicio, categoría y municipio durante la semana correspondiente.

Finalmente, se presentan los tipos de reportes detectados por colonia, con indicadores de prioridad basados en el número de reportes actuales, el total acumulado en las últimas cinco semanas y la recurrencia de los reportes. El objetivo de esta sección es ayudar al cliente a identificar los reportes recurrentes y de mayor prioridad.

- C. Reportes de Incidencias de Seguridad:** A través del análisis estadístico estos reportes buscan entender las tendencias y fluctuaciones en la incidencia delictiva. Identificar patrones temporales, como aumentos o disminuciones estacionales en la actividad delictiva. Este análisis puede revelar ciclos o picos en la actividad criminal que no son evidentes en los datos globales, proporcionando así una base sólida para intervenciones preventivas y correctivas más precisas.



**PODER EJECUTIVO
TLAXCALA**

GET-OMG-ADX-082-2025

El reporte detalla los temas de seguridad con mayor impacto semana a semana, destacando incidencias graves como homicidios, feminicidios, secuestros y robos, y comparando los cambios respecto a la semana anterior. También se muestra el total de incidencias por colonia y municipio, incluyendo las variaciones en el tiempo. Además, presenta gráficos de incidencias por día, semana y mes, y realiza un análisis de las incidencias de alto impacto por colonia, con un recuento de las últimas tres semanas para asignar prioridades.

CANTIDAD TOTAL ADJUDICADA CON LETRA: TRES MILLONES CUATROCIENTOS OCHOCHENTA MIL PESOS 00/100 M.N.	SUBTOTAL	\$3,000,000.00
	I.V.A	\$480,000.00
	TOTAL	\$3,480,000.00

LAS FIRMAS QUE CONSTAN EN LA PRESENTE HOJA CORRESPONDEN AL ANEXO ÚNICO DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA ADMINISTRATIVA, PROCESOS, TÉCNICA Y EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, PARA LA COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN E INVERSIÓN, QUE CELEBRAN "EL EJECUTIVO DEL ESTADO", Y "EL PROVEEDOR", EL DÍA 24 DE OCTUBRE DE 2025.

