

ANEXO TÉCNICO

“SERVICIO DE CONSULTORIA ADMINISTRATIVA PARA REFORZAR EL PROGRAMA DE GOBIERNO”

Antecedentes

La Alcaldía Miguel Hidalgo requiere fortalecer sus procesos de seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión pública, con el fin de contar con información oportuna, clara y verificable que permita la toma efectiva de decisiones y la mejora continua del desempeño institucional.

Para ello, es necesario implementar un **sistema integral de seguimiento**, basado en **indicadores, metas y tableros de control**, que consolide los avances de las áreas responsables, identifique brechas y genere reportes periódicos que faciliten la evaluación del cumplimiento de los compromisos institucionales.

Objeto del Servicio

Contratar un “Prestador de Servicios” especializado en evaluación de políticas públicas, análisis de indicadores y diseño de instrumentos de seguimiento, que acompañe la ejecución y el seguimiento de los programas, proyectos y acciones del Gobierno de la Alcaldía, a través de un enfoque de planeación y ejecución estratégica basada en resultados.

El objetivo es contar con un sistema de ejecución y seguimiento que permita evaluar el grado de cumplimiento de los programas, proyectos y acciones establecidos, así como de las áreas responsables, mediante el uso de metas e indicadores, así como contar con reportes periódicos y evaluaciones sobre el desempeño institucional, para facilitar la toma de decisiones basada en resultados.

Marco Normativo

El servicio deberá apegarse a la normatividad aplicable en materia de planeación, evaluación, administración pública y transparencia, entre la cual destacan:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política de la Ciudad de México
- Ley del Instituto de Planeación Democrática y Prospectiva
- Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados
- Lineamientos aplicables en materia de gestión para resultados y evaluación de políticas públicas

Alcance y Especificaciones del Servicio

El “Prestador de Servicios” deberá desarrollar e implementar un **Sistema de Ejecución y Seguimiento de Indicadores**, compuesto por:

Tableros de Control Institucionales

- Diseño y estructuración de tableros de control por área responsable.
- Integración de metas, indicadores, líneas de acción y responsables.
- Implementación de colorimetría para facilitar la lectura del avance.
- Incorporación de visualizaciones gráficas (gráficas, barras, semáforos).

Seguimiento periódico

- Actualización mensual del avance de metas e indicadores.
- Identificación de avances y rezagos.
- Alertas tempranas para indicadores críticos.

Evaluación de desempeño

- Evaluaciones periódicas en formato de informe.
- Clasificación de metas:
 - Cumplidas
 - Con buen desempeño
 - Con desempeño regular
 - Con desempeño deficiente

Acompañamiento técnico

- Asesoría a las áreas responsables para uso adecuado del tablero.
- Capacitación básica sobre captura, interpretación y uso del sistema.

Entregables y plazos

Se requerirá la entrega de evaluaciones periódicas de avance de las metas establecidas previamente con los Directores de las distintas Unidades Administrativas.

- **Despliegue y alineación de metas e indicadores:** Documento con una matriz que contenga los ejes rectores, objetivos, estrategias, líneas de acción, metas alineadas y las áreas responsables de su cumplimiento. También se integrará un documento por área responsable para visualizar el objetivo, las metas y los indicadores programados en el tiempo.
- **Evaluación retroactiva:** Evaluación de avances de forma mensual. Incluirá el cuadro de metas actualizado, ficha global de metas (clasificadas de mayor a menor cumplimiento), y el tablero de control de cada área actualizado.

Los servicios deberán ser entregados a partir de la adjudicación hasta el 31 de diciembre de 2026.

El pago deberá realizarse en 11 parcialidades (de forma mensual) después de la entrega del servicio.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIOS O PRODUCTO	FECHA DE ENTREGA
Evaluación y reporte mensual	Febrero
Evaluación y reporte mensual	Marzo
Evaluación y reporte mensual	Abril
Evaluación y reporte mensual	Mayo
Evaluación y reporte mensual	Junio
Evaluación y reporte mensual	Julio
Evaluación y reporte mensual	Agosto
Evaluación y reporte mensual	Septiembre
Evaluación y reporte mensual	Octubre
Evaluación y reporte mensual	Noviembre
Evaluación y reporte mensual	Diciembre

Condiciones Generales

- El área solicitante será responsable de verificar la satisfacción del servicio.

- El prestador deberá asumir todas las responsabilidades jurídicas, laborales y administrativas derivadas de la contratación.
- El prestador deberá contar con experiencia comprobable en análisis de indicadores, evaluación de políticas públicas y desarrollo de tableros de control.
- La descripción del servicio es enunciativa y podrá estar sujeta a ajustes mediante comunicación oficial.

Penalizaciones

El incumplimiento de entregables en tiempo y forma podrá generar una penalización del **1% del monto total del contrato por cada día natural de atraso**, contados desde el primer día de incumplimiento.

Vigencia del servicio

El servicio será prestado a partir de la adjudicación del contrato y hasta el **31 de diciembre de 2026**.

ANEXO TÉCNICO

“SERVICIO DE DIFUSIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES Y RED DE BÚSQUEDA”

Ampliar y mejorar los canales de difusión a la ciudadanía, son parte de la estrategia de comunicación y uno de estos canales son las redes sociales pues cada día son más personas en México que se conectan a través de internet para informarse sobre los temas que les interesan, principalmente a través de redes sociales y redes de búsqueda, mediante plataformas como Facebook y Google.

De acuerdo con los datos publicados en el reporte de resultados 9/25 publicado el 06 de mayo de 2025 del Instituto Federal de Telecomunicaciones donde se dan los resultados de la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2024, se obtienen los siguientes datos:

En 2024, la ENDUTIH estimó 100.2 millones de personas usuarias de internet, lo que equivale a 83.1 % de la población de 6 años y más. Este resultado refleja un incremento de 1.9 puntos porcentuales respecto a 2023 (81.2 %). En términos de tendencia, desde 2021 —cuando se reportaron 88.6 millones de personas usuarias (75.6 %)— el acceso a internet creció en 7.5 puntos porcentuales

Para 2024, del total de personas de 6 años y más que fueron usuarias de internet, 86.9 % correspondió al ámbito urbano y 68.5 %, al ámbito rural. Desde 2021, las personas usuarias en ambos ámbitos presentaron aumentos estadísticamente significativos cada año con respecto al anterior. Entre 2023 y 2024, este crecimiento fue de 1.4 puntos porcentuales en el ámbito urbano y de 2.5, en el rural

En 2024, el porcentaje de hombres usuarios de internet (84.1) fue superior al de mujeres (82.3) en el mismo año. La diferencia fue de 1.8 puntos porcentuales.

En 2024, el grupo de edad que más utilizó internet fue el de 18 a 24 años, con 97.0 por ciento. Siguió el de 12 a 17 y de 25 a 34 años, ambos con 95.1 por ciento. Después vino el grupo de 35 a 44 años, con 92.3 por ciento. Los que reportaron menos uso de internet fueron los de 55 a 64 años y 65 años y más, con 71.0 y 42.1 %, respectivamente.

El grupo de edad que más horas reportó usar internet en 2024 fue el de 18 a 24 años, con un promedio de con 5.7 por día. Siguió el de 25 a 34 años, con 5.6 horas, y después, el de 35 a 44 años, con 4.7 horas por día. Los que reportaron menos horas de uso de internet fueron los de 55 a 64 años, 65 años y más, así como el de 6 a 11 años, con 3.2, 3.0 y 2.6 horas por día, respectivamente. A nivel nacional, el promedio diario fue de 4.4 horas

En 2024, 97.2 % de las personas usuarias de internet se conectó a la red con un celular inteligente; 43.6 % lo hizo a través de un televisor inteligente; 35.9 %, mediante una computadora y 8.1 %, en una consola de videojuegos. Tanto la conexión por televisor inteligente como a través de una consola de videojuegos presentaron incrementos estadísticamente significativos con respecto a 2023 (5.8 y 1.5 puntos porcentuales, respectivamente). Asimismo, la conexión a internet mediante una computadora presentó un decremento estadísticamente significativo de 8.1 puntos porcentuales.

www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2025/endutih/ENDUTIH_24_RR.pdf

Se estima que el uso de las plataformas entre los habitantes de la Alcaldía Miguel Hidalgo se ubica por encima del promedio nacional, es decir, es de al menos 80% de usuarios de entre 18 y 65 años, por lo que los anuncios en estas plataformas nos brindan un modo de conexión y comunicación directa con la ciudadanía.

La difusión en redes sociales es la creación de anuncios desde las plataformas de difusión que nos ofrecen las redes sociales. Una de las mayores ventajas de este formato, es que no es intrusiva e impacta exactamente a las personas o público objeto en el momento exacto. Las redes sociales ofrecen una capacidad de segmentación muy precisa para mostrar los anuncios a este público.

Aunado a esto, los costos de difusión en su gran mayoría son menores en comparación con otros formatos de publicidad digital, lo que lo convierte en uno de los canales con mayor rentabilidad y mayor alcance en los últimos años.

Por ello, contratar los servicios de una empresa especializada en el uso y configuración de estas plataformas para difundir a través de las redes sociales y redes de búsqueda los contenidos que la Coordinación de Comunicación Social defina como parte de la estrategia de comunicación, es necesario para una comunicación efectiva entre la alcaldía y los ciudadanos.

1. OBJETIVO GLOBAL

Contar con un servicio especializado de configuración de los servicios de difusión que ofrecen las plataformas de redes sociales y red de búsqueda a través de internet, específicamente Facebook y Google, para alcanzar los objetivos de la Coordinación de Comunicación Social de difundir su mensaje a través de internet con una segmentación precisa entre los habitantes de la Alcaldía Miguel Hidalgo.

Incrementando:

1. Aumentar la visibilidad y notoriedad: Todas las acciones que permiten difundir el logo, el eslogan y el resto de elementos de la identidad gráfica ayudan a aumentar el reconocimiento, su importancia radica en permitir que las personas recuerden y reconozcan dicha identidad.
2. Aumentar el engagement con nuestra comunidad: involucrar a la audiencia y generar mayor compromiso, incrementando el porcentaje de interacción de los usuarios con los contenidos publicados.

3. Aumentar el tráfico web: en alcance, visitas y visualizaciones del sitio con el número de accesos que un contenido recibe en Internet, principalmente mediante una búsqueda de información en motores como Google.
4. Aumentar los leads: registro de un usuario interesado en los servicios de la Alcaldía, para generar una comunidad informada.

2. JUSTIFICACIÓN

Una agencia especializada en difusión digital ayudará a definir una estrategia de posicionamiento para alcanzar la visibilidad y el alcance que la Alcaldía necesita para lograr una comunicación asertiva con la comunidad de Miguel Hidalgo. Así como a tomar la elección adecuada de los canales y tipos de redes sociales para hacer llegar el mensaje.

La agencia deberá contar con las herramientas y recursos especializados y personal altamente capacitado y certificado, así como las condiciones financieras que cada plataforma requiere. La Alcaldía como institución gubernamental carece de éstos.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

Instrumentación de una estrategia de pauta digital, mediante campañas de difusión en la red social de Facebook, con contenidos que conecten con la comunidad de la Alcaldía Miguel Hidalgo, además de reforzar el posicionamiento de este gobierno local en buscadores como Google. Para ello, se realizarán las siguientes acciones:

EN FACEBOOK

Pautado Digital: Se deberá realizar la estrategia general de pauta para difundir las obras y acciones de la Alcaldía Miguel Hidalgo, considerando las mejores prácticas para llegar al mayor número de personas posible, optimizando el presupuesto para publicidad disponible.

Configuración y manejo de la cuenta: Implementación y configuración de las cuentas en las plataformas digitales para la gestión y desarrollo de anuncios.

Creación de públicos objetivo: Creación de los públicos personalizados para optimizar las campañas y conseguir mejores resultados.

Configuración y administración de entre 6 y 10 campañas al mes: Implementación de un mínimo de 6 y un máximo de 10 campañas al mes para difundir las acciones relevantes, implementadas por la alcaldía.

EN BUSCADOR DE GOOGLE

Estrategia de puja: Se deberá realizar la estrategia general de puja para difundir las obras y acciones de la Alcaldía Miguel Hidalgo, considerando las mejores prácticas para llegar al mayor número de personas posible, optimizando el presupuesto para difusión posible.

Configuración y manejo de la cuenta: Implementación y configuración de las cuentas en las plataformas digitales para la gestión y desarrollo de anuncios.

Creación de públicos objetivo: Creación de los públicos personalizados para optimizar las campañas y conseguir mejores resultados.

Configuración y administración de entre 1 y 4 campañas al mes: Implementación de un mínimo de 1 y un máximo de 4 campañas al mes para difundir las acciones relevantes implementadas por la alcaldía.

4. ALCANCE

El proveedor deberá de ofrecer asistencia telefónica para la atención de solicitudes en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas, con un tiempo de respuesta no mayor a 90 minutos para atender cada solicitud.

La publicación de contenidos se determinará conforme a las necesidades del área solicitante y de acuerdo al catálogo de precios presentado por el prestador del servicio, ofertado mediante su cotización.

Los precios serán fijos durante la vigencia del contrato pedido abierto y con base en el cual el área solicitante determinará, de acuerdo a sus necesidades, la publicación de los contenidos que requiera en cualquiera de los formatos especificados, hasta agotar la suficiencia presupuestal autorizada.

Los contenidos se publicarán en las plataformas señaladas en el catálogo de la propuesta.

El área solicitante hará llegar los contenidos a promocionarse en los formatos establecidos en el catálogo con una anticipación mínima de 2 horas, dentro del horario de servicio establecido.

5. ENTREGABLES

El proveedor deberá presentar mensualmente un reporte del ejercicio del gasto ejercido en difusión, de acuerdo a las solicitudes recibidas por el área solicitante, detallando los siguientes conceptos:

1. Plataforma en la que se realizó la publicidad (Facebook, Google)
2. Descripción de material pagado
3. Alcance obtenido
4. Impresión de pantalla como testigo del anuncio

**ANEXO TÉCNICO
“ENCUESTAS CIUDADANAS”**

I. DESCRIPCIÓN DE LA ADQUISICIÓN

OBJETIVO

Conocer la opinión ciudadana de los habitantes de la demarcación territorial como medio para conocer el impacto del Programa de Gobierno de la Alcaldía y a partir de dicha información facilitar los procesos de toma de decisiones a nivel estratégico.

DESCRIPCIÓN Y ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO

Con el propósito de conocer la opinión ciudadana de los habitantes de la demarcación territorial el prestador de servicios deberá realizar:

1. Dos encuestas en vivienda (750 entrevistas efectivas) fecha por acordar, durante la vigencia del contrato.
2. Cuatro encuestas vía telefónica (350 entrevistas efectivas) cuando se considere pertinente durante la vigencia del contrato.
3. Dos grupos de enfoque virtuales conforme al calendario que se acuerde, durante la vigencia del contrato.

Grupos de enfoque

- Los grupos de enfoque se realizarán de manera virtual, mediante la aplicación que el proveedor considere pertinente (Zoom, Google Meet, Teams, etc).
- Público objetivo: Hombres y mujeres mayores de 18 años, habitantes de la Alcaldía Miguel Hidalgo, (asegurando un rango representativo por colonia, según la metodología propuesta por el proveedor).
- Instrumento de medición (guía de tópicos): El prestador de servicios elaborará la guía de tópicos que servirá de orientación al moderador y analista para abordar y cubrir las necesidades del estudio. Esta guía de tópicos se irá adaptando de acuerdo con la dinámica de cada grupo, para poder captar la esencia de los motivadores y frenos de los participantes hacia la temática expuesta.
- Especificaciones de las sesiones:
 1. Las sesiones grupales tendrán como mínimo ocho y máximo diez participantes.
 2. Las sesiones tendrán una duración máxima de dos horas.
 3. Se llevarán a cabo de manera virtual.
- Tiempo de realización del estudio: A partir de la aprobación de la guía de tópicos por parte del área solicitante, el prestador de servicios ejecutará todas las etapas que comprende la evaluación; la entrega de los resultados será 15 días posteriores al levantamiento de la información.

Encuestas en vivienda cara a cara

- Cobertura geográfica: 89 colonias de la Alcaldía Miguel Hidalgo, (asegurando un rango representativo por colonia, según la metodología propuesta por el proveedor).
- Público Objetivo: Hombres y Mujeres, habitantes de la Alcaldía mayores de 18 años.
- Tipo de levantamiento: Entrevistas cara a cara en vivienda al público objetivo, mediante dispositivos electrónicos.
- Tamaño de muestra: 750 entrevistas efectivas.
- Cuestionario: El diseño del cuestionario (herramienta de medición) será realizado por el personal del prestador de servicios con la supervisión del área solicitante con el propósito de cubrir los objetivos de la evaluación. Este cuestionario tendrá una duración máxima de 25 minutos en donde se incluirán preguntas abiertas y cerradas.
- Tiempo de levantamiento: A partir de la aprobación del cuestionario (herramienta de medición) por parte del área solicitante, el prestador de servicios ejecutará todas las etapas que comprende la evaluación; la entrega de los resultados será 15 días posteriores al levantamiento de la información.

Encuestas telefónicas

- La investigación telefónica se realizará en función de los temas que demanden información oportuna y que la Alcaldía acordará con el proveedor es su momento.
- Cobertura geográfica: 89 colonias de la Alcaldía Miguel Hidalgo, CDMX, (asegurando un rango representativo por colonia, según la metodología propuesta por el proveedor).
- Público Objetivo: Hombres y Mujeres, habitantes de la Alcaldía mayores de 18 años.
- Tipo de levantamiento: Estudio cuantitativo mediante una encuesta telefónica.
- Tamaño de muestra: 350 entrevistas efectivas.
- Cuestionario: El diseño del cuestionario (herramienta de medición) será realizado por el personal del prestador de servicios con la supervisión del área solicitante con el propósito de cubrir los objetivos de la evaluación. Este cuestionario tendrá una duración máxima de 15 minutos en donde se incluirán preguntas abiertas y cerradas.

- Tiempo de levantamiento: A partir de la aprobación del cuestionario (herramienta de medición) por parte del área solicitante, el prestador de servicios ejecutará todas las etapas que comprende la evaluación; la entrega de los resultados será 15 días posteriores al levantamiento de la información.

ENTREGABLES Y PLAZO DE ENTREGA

El prestador de servicios entregará el análisis en formato físico y digital del resultado de la aplicación de las encuestas en sus tres modalidades:

1. Reporte con resultados de los estudios cualitativos (grupos de enfoque), dos entregas.
2. Reporte con resultados de la encuesta en vivienda cara a cara (2 entregas en total).
3. Reporte con resultados de las encuestas telefónicas (4 entregas en total).

Asimismo el prestador de servicios hará entrega de las bases de datos de las encuestas y la evidencia grabada de los grupos de enfoque; la entrega de resultados de las tres modalidades, será 15 días posteriores al levantamiento de la información.

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

1. El área solicitante será la responsable de recibir los servicios a entera satisfacción, así como el análisis de los resultados.
2. El "prestador de servicios" deberá manifestar bajo protesta de decir verdad que asume todas las responsabilidades jurídicas, económicas, laborales que pudiesen derivar de la contratación del personal necesario para la prestación del servicio.
3. El "prestador de servicios" deberá ser un profesional en la aplicación de encuestas y análisis de la información.
4. El "prestador de servicios" deberá garantizar la calidad solicitada de los servicios de acuerdo con las necesidades del área solicitante.
5. Entregables: Análisis del resultado de la aplicación de las encuestas en sus tres modalidades: grupos de enfoque, cara a cara y telefónicas, en formato físico y digital.
6. Los resultados deberán ser entregados 15 días posteriores al levantamiento de la información.
7. El "prestador de servicios" manifiesta que cumplirá en todo momento con las restricciones que marca la ley de protección de datos personales que derive de la información de las entrevistas que se realicen a los ciudadanos, así como la información que se genere en el transcurso de la prestación del servicio con el objeto de proteger los datos personales de los entrevistados o beneficiarios.

Asimismo, la descripción de los servicios es enunciativa más no limitativa por lo que podrán existir cambios a los mismos (tipo y número de encuestas y fecha de aplicación), para lo cual se notificará previamente al prestador de los servicios mediante oficio o correo electrónico de los cambios que pudiesen requerirse.

Nota: Los entregables de las encuestas se presentaran conforme a sus tres modalidades, por lo que los participantes deberán presentar sus propuestas técnicas contemplando el precio unitario por cada uno de las modalidades (grupos de enfoque, cara a cara y telefónicas, en formato físico y digital) con el fin de que el prestador de servicios, pueda facturar el servicio conforme a las modalidades antes referidas, así mismo el pago de los servicios deberá obedecer a calendario de suficiencia presupuestal determinado por la Subdirección de Recursos Financieros

ANEXO TÉCNICO

“SERVICIO DE ASESORÍA EN LÍNEAS RECTORAS”

Descripción detallada:

Se requiere la contratación del “Servicio de diseño y concepto de la estrategia de comunicaciónn, líneas rectoras y tácticas” para que el gobierno de esta Alcaldía pueda desarrollar planes de comunicaciónnn estratégicos y mejorar los métodos informativos para que los ciudadanos de la demarcación estén mejor informados del quehacer de la actual administración.

Esto permitirá que se puedan dar a conocer todos los programas, acciones y servicios que la alcaldía realiza día con día. La estrategia de comunicación será entregada a la Jefatura de Oficina de la Alcaldía, así como la implementación de las tácticas a seguir para difundir las acciones que realizan las diferentes áreas de la Alcaldía.

La estrategia permitirá dar los lineamientos y tácticas para comunicar de manera efectiva y eficaz los logros, labores cotidianas y las contingencias que ocurren en la demarcación diariamente.

De igual manera, la estrategia permitirá que todos los funcionarios cuenten con las herramientas necesarias para responder a los retos de comunicación que enfrentan desde su posición.

Los lineamientos estratégicos permitirán que los funcionarios cuenten con un mensaje claro y alineado, al momento de transmitir los logros y objetivos que persigue este gobierno, de acuerdo a sus objetivos particulares: en sus discursos, boletines y comunicados oficiales, además, en la implementación de los conceptos rectores, junto con el proveedor para asegurar su funcionamiento.

El Servicio será del día de adjudicación al 31 de diciembre de 2026 con los siguientes conceptos:

SERVICIOS:

1. Consultoría en Comunicación Estratégica

- a. Diseño de la comunicación estratégica.
- b. Acompañamiento en la implementación de la estrategia.
- c. Creación del concepto estratégico.
- d. Asesoramiento en la implementación de la estrategia.
- e. Reuniones de empate contextual del plan de comunicación.
- f. Análisis de resultados.
- g. Reporte de avance mensual.

2. Diseño del Plan de Comunicación Estratégica

- a. Creación del concepto rector de comunicación.
- b. Asesoramiento continuo en la implementación de los ejes rectores para asegurar su funcionamiento y óptimo desempeño.

3. Creación de herramientas comunicacionales

- a. Líneas generales de comunicaciónn.
- b. Líneas discursivas para eventos.
- c. Líneas discursivas para materiales audiovisuales.

ENTREGABLES

1. Plan de trabajo.
2. Diagnóstico y análisis de la estrategia actual.
3. Planteamiento de estrategia sugerida.
4. Material gráfico sugerido.
5. Líneas estratégicas semanales.
6. Análisis coyuntural semanal.
7. Reporte mensual de los servicios realizados durante el período contratado.

PERIODO DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

DEL 16 DE FEBRERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2026

PENAS CONVENCIONALES

SERA DEL 1% (UNO PORCIENTO) POR CADA DÍA DE ATRASO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DEL MONTO DE LOS SERVICIOS NO PROPORCIONADOS ANTES DE I.V.A.

III.- LUGAR DE ENTREGA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DEL ÁREA REQUIRENTE.

IV.-FACTURACIÓN.

LA FACTURACIÓN Y PAGO, SE REALIZARÁN CONFORME A LO ESTIPULADO EN EL CONTRATO.