



SECRETARÍA  
GENERAL  
SAN JUAN  
DE LOS  
LAGOS

06/ST/CE-PCeII/2026

**V MINUTA DE TRABAJO DE LA COMISIÓN EDILICIA DE PRENSA, COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL DEL H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE SAN JUAN DE LOS LAGOS, JALISCO.**

En la ciudad de San Juan de los Lagos, Jalisco. Siendo las 10:35 horas del día 29 de enero del 2029, reunidos en la Sala de Cabildo del H. Ayuntamiento planta alta de Presidencia Municipal, en la calle Simón Hernández número 1 (uno), Colonia Centro de ésta Ciudad, en mi carácter de Presidente de la **COMISIÓN EDILICIA DE PRENSA, COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL DEL H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE SAN JUAN DE LOS LAGOS, JALISCO**, en los términos del artículo 49 fracción II y IV de la Ley de Gobierno y Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco donde se les pide, asistir puntualmente y permanecer en las sesiones del Ayuntamiento y a las reuniones de las Comisiones Edilicias de las que forme parte, e informar al Ayuntamiento y a la Sociedad de sus actividades, a través de la forma y mecanismos que establezcan los ordenamientos municipales en cumplimiento a los Artículos 8 Fracc. III; IV, 30, 31, 32 Fracc. I.; II.; VIII.; 33, 34, 35,36, 38 Fracc XIII, 40 Fracc. I, II, V, 41, 44,45, 47,48 y 82 del Reglamento del H. Ayuntamiento de San Juan de los Lagos, Jalisco y, con el objeto de revisar la correspondencia de la presente comisión desarrollándose bajo lo siguiente:

**ORDEN DEL DÍA.**

- I. Lista de asistencia y declaratoria de quorum legal.
- II. Lectura y aprobación del orden del día.
- III. Asuntos del día
  1. Presentación y exposición de parte del Ing. En Mecatrónica Alberto González Alfaro de la actualización de la aplicación digital denominada Bot, en atención Ciudadana del Municipio de San Juan de los Lagos, Jalisco.
- IV. Puntos de Acuerdo.
- V. Asuntos Generales.
- VI. Clausura de Sesión.

SITIO WEB OFICIAL

[www.sanjuandeloslagos.gob.mx](http://www.sanjuandeloslagos.gob.mx)

15 JUN 2026



**RECIBIDO**

SIMÓN HERNÁNDEZ #1  
COL. CENTRO, C.P. 47000  
SAN JUAN DE LOS LAGOS  
TEL. 395-785-0001



SECRETARÍA  
GENERAL  
SAN JUAN  
DE LOS  
LAGOS

## DESAHOGO.

### I. LISTA DE ASISTENCIAS Y DECLARATORIA DEL QUÓRUM LEGAL.

1. LIC.- ELBA LORENA HERRERA GALLARDO. - REGIDORA PRESIDENTA DE LA COMISION DE PRENSA, COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL ..... PRESENTE
2. C. ANA RAQUEL DE LA TORRE MUÑOZ. - REGIDORA COLEGIADA ..... PRESENTE
3. MTRA. ANA CAROLINA GARCIA GOMEZ. - REGIDORA COLEGIADA..... AUSENTE
4. LIC. EDGARDO ALFREDO SAINZ PADILLA. - DIRECTOR DE RELACIONES PUBLICAS Y COMUNICACIÓN SOCIAL..... PRESENTE

Ante la asistencia del suscrito C. AMPELIO DE JESUS MACIAS GALLARDO, Secretario Técnico de las Comisiones Edilicias y de conformidad a lo establecido en el Reglamento del H. Ayuntamiento de San Juan de los Lagos, Jalisco se cuenta con la asistencia de 2 regidores y del Director de Comunicación Social Municipal, lo que representa mayoría calificada y por lo tanto se declara Quórum Legal para sesionar;

### II. LECTURA Y APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.

En el Desahogo del Segundo Punto del Orden del día. En uso de la voz de la REGIDORA EN FUNCIONES la LIC. **ELBA LORENA HERRERA GALLARDO**, en su carácter de Presidente de la Comisión Edilicia de PRENSA, COMUNICACION E IMAGEN INSTITUCIONAL, pone a consideración y para su respectiva aprobación Orden del día, levantando la mano los que estén a favor.

**SE APRUEBA** por 2 a favor que representa mayoría calificada, el orden del día sometido y se pasa al siguiente punto del día.

### III. Asuntos del día

1. Presentación y exposición de parte del Ing. En Mecatrónica Alberto González Alfaro de la actualización de la aplicación digital denominada Bot, en atención Ciudadana del Municipio de San Juan de los Lagos, Jalisco

La regidora presidente de esta comisión hace la presentación del Ing. Alberto a los regidores de esta comisión y a su vez les hace del conocimiento que se le dará el uso de la voz para presentar un nuevo proyecto mejorado al que se tenía contratado por este municipio hasta el mes de diciembre del 2025.

Acto seguido hace uso de la voz el Ing. Alberto quien hará su presentación de propuesta de la aplicación digital denominada Bot, para uso exclusivo del H. Ayuntamiento la cual se adhiere a esta Acta.

SIMÓN HERNÁNDEZ #1  
COL. CENTRO, C.P. 47000  
SAN JUAN DE LOS LAGOS  
TEL. 395-785-0001



**SECRETARÍA  
GENERAL**  
SAN JUAN  
DE LOS  
LAGOS

## Reporte Detallado – Sistema Digital de Atención Ciudadana con Inteligencia Artificial

*Basado en la presentación “Sistema Digital de Atención Ciudadana con Inteligencia Artificial”  
Ing. Alberto González Alfaro*

### 1. Resumen Ejecutivo

El documento describe la evolución del canal de Atención Ciudadana a través de un Bot de WhatsApp, pasando de un esquema informativo/FAQ (Atención Ciudadana 1.0) a un sistema integral (Atención Ciudadana 2.0) con Inteligencia Artificial para comprender texto, voz e imágenes; detectar emergencias; registrar y canalizar reportes a dependencias; y administrar todo desde un Sistema de Gestión Municipal (dashboard). La propuesta incluye infraestructura en la nube, base de datos segura, mantenimiento, actualizaciones y soporte, bajo un esquema mensual de servicio.

Objetivo central: digitalizar y agilizar la atención a la ciudadanía reduciendo tiempos de respuesta, estandarizando la captura de información, aumentando la trazabilidad de los reportes, y mejorando la capacidad de coordinación municipal.

### 2. Necesidad y Problema que Resuelve

- La ciudadanía busca respuestas inmediatas y canales simples (WhatsApp) sin necesidad de ir físicamente a preguntar.
- Las dependencias reciben reportes de forma dispersa (llamadas, mensajes sueltos, sin folio ni estandarización).
- Sin un registro unificado, se complica medir tiempos de atención, detectar zonas de incidencia y rendir cuentas.
- La atención tradicional se satura en horarios pico, y los reportes fuera de horario quedan sin seguimiento.

### 3. Atención Ciudadana 1.0 (Estado Anterior)

Características descritas en la presentación:

- Respuestas automáticas predefinidas.
- Funcionamiento por palabras clave.
- Solo texto.
- No entiende audios ni imágenes.
- No registra reportes institucionales.
- No cuenta con dashboard administrativo.
- Opera como bot informativo / FAQ.

SIMÓN HERNÁNDEZ #1  
COL. CENTRO, C.P. 47000  
SAN JUAN DE LOS LAGOS  
TEL. 395-785-0001



**SECRETARÍA  
GENERAL**  
SAN JUAN  
DE LOS  
LAGOS

Limitación principal: el sistema 1.0 resuelve preguntas frecuentes, pero no cierra el ciclo de atención (captura → canalización → seguimiento → evidencia).

#### 4. Atención Ciudadana 2.0 (Fase 2 – Actualizaciones y Alcance)

La fase 2 introduce control completo del bot, capacidades de IA y nuevas funcionalidades orientadas a operación real: detección de emergencias, registro institucional de reportes y un sistema administrativo para monitoreo y gestión.

#### 5. Actualización: Control Total del Bot de WhatsApp

La presentación indica control del bot desde:

- WhatsApp Web
- Sistema de ciudadanos (panel/sistema)
- WhatsApp móvil

Impacto operativo: permite a personal municipal intervenir conversaciones, supervisar interacciones y mantener continuidad sin perder el número oficial del Ayuntamiento.

#### 6. Actualización: IA Conversacional (ChatGPT) en Conversación

El sistema incorpora un motor de IA para comprender solicitudes ciudadanas de manera natural (sin depender de palabras clave). Esto permite responder preguntas de trámites y guiar al usuario paso a paso con información contextual.

Funciones clave descritas:

- Comprensión de intención del usuario (preguntas, solicitudes, quejas).
- Respuestas más precisas que un FAQ rígido.
- Capacidad de mantener contexto en conversación.

#### 7. Actualización: Interpretación con IA de Imágenes

Se agrega análisis automático de imágenes enviadas por ciudadanos. En el contexto de atención ciudadana, esto es útil para evidencias como baches, luminarias dañadas, fugas, etc.

- Recepción de evidencia visual en WhatsApp.
- Análisis asistido por IA para interpretar el problema reportado.
- Apoyo a la captura de datos y clasificación del reporte.

#### 8. Actualización: Interpretación con IA de Mensajes de Voz

La presentación contempla transcripción automática de mensajes de voz. Esto permite que el bot procese audios como si fueran texto, mejorando accesibilidad y rapidez.

SIMÓN HERNÁNDEZ #1  
COL. CENTRO, C.P. 47000  
SAN JUAN DE LOS LAGOS  
TEL. 395-785-0001



**SECRETARÍA  
GENERAL**  
SAN JUAN  
DE LOS  
LAGOS

- Transcripción de audio a texto con IA.
- Procesamiento del contenido transcrito para responder o registrar.
- Mejora de inclusión para usuarios que prefieren dictar.

### 9. Actualización: Conversar Directo con el Usuario (Modo Humano)

El sistema permite desactivar el bot para que el personal del Ayuntamiento interactúe directamente desde la misma conversación del número oficial, manteniendo continuidad y control.

- Bot activable/desactivable por conversación.
- Atención humana cuando el caso lo amerita.
- Historial íntegro disponible para seguimiento.

### 10. Nueva Funcionalidad: Detección de Emergencias

El bot apoya la detección de emergencias (accidentes, robos, peleas, etc.) y activa flujos de respuesta inmediata.

Componentes descritos en la presentación:

- Identificación de mensajes con indicios de emergencia.
- Solicitud automática de datos mínimos (qué ocurrió, ubicación, referencias).
- Envío automático de mensaje al número de emergencias a cualquier hora.
- Registro en un sistema especializado para el H. Ayuntamiento.

Recomendación operativa (propuesta): definir un protocolo de validación mínima para reducir falsos positivos y establecer responsable/guardia por turno para seguimiento interno.

### 11. Nueva Funcionalidad: Detección Inteligente de Reportes Ciudadanos

El sistema detecta reportes para dependencias (ej. alumbrado público, agua y drenaje, obras públicas, parques y jardines, etc.) y canaliza la información de forma automatizada.

Capacidades descritas:

- Detección del tipo de reporte y dependencia correspondiente.
- Envío automático del mensaje al número de WhatsApp de la dependencia solicitada.
- Registro en sistema especializado para el H. Ayuntamiento.
- Registro directo por dependencia con: base de datos, conversión a PDF, conversión a Excel y transferencia del reporte a otras dependencias.

### 12. Sistema de Gestión Municipal (Dashboard y Operación)

El documento describe un panel web para supervisión y control de la operación del bot y la atención ciudadana.



**SECRETARÍA  
GENERAL**  
SAN JUAN  
DE LOS  
LAGOS

#### Modulos visibles/descritos:

- Historial de conversaciones con calendario dinámico.
- Actividades realizadas por usuarios con filtros.
- Relación directa y registro de toda la conversación por ciudadano.
- Visualización de conversación completa incluyendo imágenes enviadas por ciudadanos.
- Sección de quejas y reportes con base de datos (tablero con estatus).
- Lista negra: bloqueo de funciones del bot a ciudadanos problemáticos; capacidad del bot de dialogar hasta llegar a neutralidad.

### 13. Apoyo en Difusión (Comunicación Oficial)

Se integra un componente de comunicación oficial para aumentar interacción ciudadana y facilitar avisos municipales.

#### Funciones descritas:

- Anuncios oficiales del municipio con beneficios de difusión y mayor reiteración de interacción con el asistente.
- Programar anuncios por día de la semana.
- Opción de enviar anuncios a cualquier hora.
- Capacidad de envío de imagen.
- Envío masivo de mensajes a ciudadanos que han interactuado con el bot.

#### Acceso ciudadano simplificado (según la presentación):

- Mayor difusión en áreas públicas y oficinas mediante QR impreso + NFC.
- Acceso por escaneo o acercando el teléfono: sin descargas, sin registros complicados y sin perder tiempo.
- Disponibilidad en puntos estratégicos.

### 14. Sistema Completo Funcional: Incluye

Elementos incluidos en el servicio, tal como se describe en el documento:

- Hosting y servidores dedicados: infraestructura en la nube para operación 24/7, alta disponibilidad y estabilidad.
- Base de datos y almacenamiento seguro: registro histórico de conversaciones, reportes, emergencias y métricas; respaldo y control de acceso.
- Sistema de IA conversacional: procesamiento inteligente de texto, voz e imágenes para atención automática y detección de reportes.
- Dashboard administrativo: panel web para monitoreo en tiempo real, estadísticas, gestión de reportes, anuncios y usuarios.
- Mantenimiento y actualizaciones: mejoras continuas, corrección de errores y optimización.
- Soporte técnico y operación: seguimiento de incidencias y soporte durante la vigencia del contrato.

SIMÓN HERNÁNDEZ #1  
COL. CENTRO, C.P. 47000  
SAN JUAN DE LOS LAGOS  
TEL. 395-785-0001



**SECRETARÍA  
GENERAL**  
SAN JUAN  
DE LOS  
LAGOS

### 15. Indicadores Recomendados (Para justificar resultados)

Para presentar el proyecto a regidores y dirección, se recomienda medir métricas claras. A continuación, indicadores sugeridos (alineados al alcance del sistema):

- Tiempo promedio de primera respuesta (bot) y escalamiento a humano.
- Número de reportes registrados por dependencia y por zona.
- Tiempos de atención por estatus (pendiente/en proceso/completado).
- Porcentaje de reportes con evidencia (foto/audio) adjunta.
- Volumen de anuncios enviados y tasa de interacción posterior.
- Horarios de mayor demanda y capacidad atendida fuera de horario.
- Incidencias recurrentes (top 10 categorías) para planeación de obra/servicios.

### 16. Riesgos y Controles Operativos (Recomendación)

Como el sistema incorpora IA y automatización de envíos, conviene establecer reglas y controles de operación:

- Política de datos: qué datos se solicitan al ciudadano y cómo se resguardan.
- Protocolos de emergencia: destinatarios, validación mínima y registro de seguimiento.
- Gestión de abusos: uso de lista negra y criterios de bloqueo.
- Calidad de respuestas: revisión periódica de conversaciones para ajustar prompts y catálogos de trámites.
- Permisos por rol en dashboard: acceso por perfiles (admin, operador, dependencia).

### 17. Costo y Condiciones

El documento establece un costo de \$10,000 MXN + IVA mensuales, bajo contrato semestral o anual, con esquema "Todo incluido": operación del bot, IA, mantenimiento, actualizaciones y soporte técnico.

### 18. Conclusión

La propuesta transforma el canal de WhatsApp en una plataforma municipal completa: atiende consultas, detecta emergencias, registra reportes institucionales y habilita un tablero administrativo para control y trazabilidad. El enfoque "todo incluido" facilita su adopción como servicio continuo, con potencial de mejorar la percepción ciudadana y la eficiencia interna de dependencias mediante estandarización y métricas.

Una vez desarrollado el tema de manera explícita y concisa, los integrantes regidores de esta comisión informan al Ing. Alberto que dicho proyecto se deberá ser presentado al H. Cabildo para su análisis.

## IV. PUNTOS DE ACUERDO

SIMÓN HERNÁNDEZ #1  
COL. CENTRO, C.P. 47000  
SAN JUAN DE LOS LAGOS  
TEL. 395-785-0001



**SECRETARÍA  
GENERAL**  
SAN JUAN  
DE LOS  
LAGOS

**V. ASUNTOS GENERALES**

Se hace mención por parte de la REGIDORA EN FUNCIONES LIC. **ELBA LORENA HERRERA GALLARDO**, que no se cuenta con ningún tema a tratar.

**VI. CLAUSURA DE LA SESION.**

No existiendo ningún tema a tratar se da por clausurada la reunión de trabajo, siendo las 11:05 horas del día 29 de enero del presente año.

ATENTAMENTE

SAN JUAN DE LOS LAGOS, JALISCO 29 DE ENERO DEL 2026.

**LIC. ELBA LORENA HERRERA GALLARDO**  
REGIDORA PRESIDENTA DE LA COMISIÓN EDILICIA  
DE PRENSA, COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

**C. ANA RAQUEL DE LA  
TORRE MUÑOZ**  
REGIDORA COLEGIADA

**MTRA. ANA CAROLINA GARCIA  
GOMEZ**  
REGIDORA COLEGIADA

**LIC. EDGARDO ALFREDO SAINEZ  
PADILLA**  
DIRECTOR DE RELACIONES PUBLICAS Y  
COMUNICACIÓN SOCIAL

**C. AMPELIO DE JESUS MACIAS  
GALLARDO**  
SECRETARIO TECNICO DE COMISIONES  
EDILICIAS

SIMÓN HERNÁNDEZ #1  
COL. CENTRO, C.P. 47000  
SAN JUAN DE LOS LAGOS  
TEL. 395-785-0001