

INFORME DE GESTIÓN 2024

Al intendente de
Municipalidad de Guaymallén
Ing. Marcos Calvente
S _____ / _____ D

Área de **Atención al vecino**, que se compone de Call Center, Gina y Atención presencial a vecinos y Mesa Única de Habilitación Comercial.

El **Call Center** se pasó de atender de Lunes a Sábado a solo de Lunes a Viernes y en vez del horario de 8 a 19 se redujo de 8 a 18, permitiendo hacer una distribución mas eficiente del personal reforzando los días y horarios donde más llamadas se recibían evitando tener personal ocioso en demás días y horarios.

Se implementó **GINA**. Antes todos los mensajes eran respondidos por agentes humanos, lo que generaba una carga de trabajo alta y tiempos de respuesta prolongados. Ahora las consultas que ingresan a través de WhatsApp, Instagram, Facebook y Página web son respondidas por GINA.

Su implementación arrojó estos resultados:

- **Reducción del tiempo de respuesta:** **GINA ha reducido el tiempo promedio de la 1ª respuesta a 1.25 minutos y el tiempo promedio de respuesta general a 2.7 minutos.**
- **Aumento de la eficiencia:** al permitir que los agentes humanos puedan enfocarse en casos más complejos.
- **Disminución de la carga de trabajo:** La automatización de respuestas ha disminuido la carga de trabajo para los agentes humanos, reduciendo el estrés y la fatiga.
- **Mejora en la satisfacción del ciudadano:** Los ciudadanos han recibido respuestas rápidas y precisas, lo que ha mejorado la satisfacción con la atención recibida.

Mesa Única de Habilitación Comercial, En post de optimar este servicio se realizó un plan de mejoramiento que constó de analizar todo el trámite de Habilitación Comercial, el cual concluyó en un cambio en el marco normativo, incorporando la ordenanza 10053/24, que esperamos arroje un aumento en los comercios habilitados bajando los clandestinos.

La proyección al 2025 es contar con **Ventanilla Única** para gestionar trámites municipales, de asesoramiento y recepción de trámites municipales. La misma va a contar con dos modalidades: presencial y virtual. Los beneficios, serán muchos, entre los que se incluyen. Con miras a este objetivo se está desarrollando el portal ciudadano para la Ventanilla única virtual y armando un compendio de trámites municipales para la ventanilla única presencial.

Redujimos los requisitos para habilitar los negocios tipo 2 y 3, ahora no es necesario presentar el plano al inicio, sino que te damos una habilitación, te dejamos trabajar y elaboramos en conjunto un plan para realizar los planos o modificaciones mientras el comercio trabaja

A fin de año lanzamos el portal ciudadano, a través del cual los vecinos podrán iniciar piezas administrativas, hacer reclamos e incluso estamos trabajando fuertemente en la renovación On-line del carnet de conducir

También a principios del año que viene la app, con los cosos de los perritos y botón de pánico conectado con Alarma comunitaria y 911

El área de **Desarrollo de Software** realizó las siguientes mejoras en los sistemas:

JAT Web

Objetivos de las Modificaciones: Simplificar la interfaz de usuario para que los agentes puedan navegar y utilizar los sistemas de manera más intuitiva y rápida. Resolver errores

críticos que afectaban la integridad de los datos o el correcto funcionamiento de las funcionalidades existentes.

Incidencia de las Modificaciones: La simplificación de los flujos de trabajo ha disminuido el número de errores de los usuarios durante la operación del sistema, mejorando la precisión y reduciendo la necesidad de soporte técnico. Además, la corrección de errores críticos ha eliminado fallos que afectaban el registro y la integridad de los datos, mejorando la confiabilidad del sistema.

Tareas realizadas: Corrección en los montos de infracciones al momento de notificar. Modificaciones en la forma de guardar datos correspondientes a los infractores. Mejoras en el documento de notificación. Mantenimiento general (cambio de firmas, logos, imágenes, etc.)

- **JAT Mobile**

Objetivos de las Modificaciones: permitir a los agentes de tránsito generar boletos de infracción de manera digital e inmediata en el lugar donde se comete la infracción.

Incidencia de las Modificaciones: La implementación de este sistema ha permitido a los agentes de tránsito generar y registrar boletos de infracción en tiempo real, eliminando la necesidad de registrar manualmente la información en sistemas separados o en papel.

Tareas realizadas: Generar número de expediente automáticamente basado en el sistema de JAT web. Sincronización de datos entre los sistemas web y mobile. Asignar a una persona al acta de infracción como campo obligatorio. Mantenimiento general.

- **Sistema de Licitaciones y Compras**

Objetivos de las Modificaciones: permitir a los proveedores presentar sus propuestas y documentación de forma virtual, eliminando la necesidad de acudir físicamente al edificio municipal. Esta digitalización busca agilizar el proceso de licitación, reducir la carga administrativa y facilitar la participación de proveedores de manera más eficiente y accesible.

Incidencia de las Modificaciones: La posibilidad de presentar propuestas de forma virtual reduce significativamente el tiempo y los costos asociados con la preparación y el envío de documentación física. Esto ha hecho el proceso más accesible para proveedores, especialmente para aquellos ubicados en áreas lejanas. Así como también aumentar la participación de los mismos.

Tareas realizadas: Creación de formularios de registro para proveedores. Apartado de documentación. Agregado de firma digital. Creación de usuarios de apoderados. Organización de licitaciones por estado (abierta, activa, cerrada, etc.), mantenimiento general (cambio de logos, imágenes y botones funcionales).

- **Sistema de Stock**

Objetivos de las Modificaciones: mejorar la experiencia del usuario, facilitar el uso del sistema y presentar los datos de manera más ordenada. Estas mejoras buscan optimizar la eficiencia operativa al permitir a los usuarios gestionar y acceder a la información de inventario de manera más intuitiva y eficiente.

Incidencia de las Modificaciones: Las modificaciones implementadas han permitido a los agentes buscar y acceder a los datos requeridos de manera significativamente más rápida y organizada. Esto se ha logrado mediante la mejora de las funcionalidades de búsqueda y filtrado, así como una reorganización de la interfaz de usuario para hacerla más intuitiva.

Tareas realizadas: Corrección en el funcionamiento del filtro de búsqueda de artículos. Agregar el consumo promedio de los artículos en un tiempo determinado.

Proyección a Futuro: Mejoras continuas basadas en el feedback recibido de los usuarios y agentes.

- **Seguridad e Higiene**

Objetivos de las Modificaciones: mejorar el control y la gestión de los artículos entregados al personal municipal, como ropa y equipo de protección, y crear un registro digital completo de las capacitaciones que ofrece el municipio. Esto incluye el seguimiento de los empleados que asisten a las capacitaciones, los capacitadores que las dictan, así como los detalles de lugar y fecha de cada capacitación.

Incidencia de las Modificaciones: El sistema ha permitido un seguimiento más riguroso de los artículos entregados al personal, reduciendo pérdidas y errores en la asignación de recursos. Esto optimiza la reposición de inventarios y asegura que los empleados cuenten con el equipo necesario.

Tareas realizadas: Sistema creado desde cero. Creación de remitos de salida. Creación de planillas de asistencia a las capacitaciones.

- **Turnero**

Objetivos de las Modificaciones: organizar de manera eficiente la afluencia de personas que acuden a realizar trámites en las distintas direcciones municipales.

Incidencia de las Modificaciones: Con la implementación del sistema Turnero, se disminuirán significativamente las aglomeraciones en los edificios municipales, contribuyendo a un ambiente más seguro y ordenado tanto para los ciudadanos como para los empleados.

Proyección a Futuro: Mejoras continuas basadas en el feedback recibido de los usuarios y agentes. Puesta en producción.

- **Ticket**

Objetivos del sistema: Gestionar las tareas que se llevan a cabo internamente en cada área de la dirección de Innovación requeridas por diferentes sectores del municipio. Esto permite llevar un mejor control de las tareas o reclamos recibidos, así como también de los agentes involucrados en las mismas.

Incidencia de las Modificaciones: Llevar un mejor control del estado de las tareas o reclamos y los agentes que se asignan a cada una.

Tareas realizadas: Creación de usuarios de agentes y asignación a cada área correspondiente. Creación de gráficos estadísticos. Generación de planillas para servicio técnico.

- **Deportes**

Objetivos de las Modificaciones: mejorar el control y la gestión de las clases y actividades deportivas ofrecidas. Esto incluye un seguimiento más eficiente de los profesores que imparten las clases, la asistencia de los alumnos y la organización de las diferentes actividades. El sistema está diseñado para optimizar la planificación, la coordinación y el registro de datos relacionados con las actividades deportivas municipales.

Incidencia de las Modificaciones: se ha logrado un registro más preciso de los horarios, cupos y la disponibilidad de los profesores, facilitando una mejor asignación de clases y evitando conflictos de programación.

Tareas realizadas: Sistema creado desde cero. Creación de método de registro de alumnos, profesores y actividades. Generar código QR para confirmar asistencia.

Área de **Servicio Técnico**

- Se ha **renovado el 10%** de las **PC del municipio**.
- Se ha **reacondicionado el 20%** de las **PC**.
- Impresiones:
 - Se ha **ahorrado un 17 %** en reproducciones de impresoras alquiladas
 - En cuanto a la **compra de Tóner se han ahorrado \$101.000.000** debido a que por el proceso de reemplazo de impresoras municipales por alquiladas no se ha realizado compra de tóner.
 - En concepto de impresiones realizadas mediante la empresa Copiplot, se ha **ahorrado más de \$2.000.000**

En el siguiente cuadro comparativo se muestra lo que se presupuestó para este periodo, respecto de lo que se gastó efectivamente (el ahorro que se realizó) y de lo que se presupuestó para el 2025.

Período presupuestario	Consumo	Servicio	Capital	Total
Presupuesto 2024	\$ 155.851.990,00	\$ 615.667.280,00	\$ 434.870.988,00	\$ 1.206.390.258,00
Ejecución 2024	\$ 85.000.000,00	\$ 330.838.794,00	\$ 162.678.916,00	\$ 578.517.710,00
Ahorro efectivo	45%	47%	63%	52%
Presupuesto 2025	\$ 225.000.000,00	\$ 653.200.000,00	\$ 1.118.000.000,00	\$ 1.996.200.000,00

