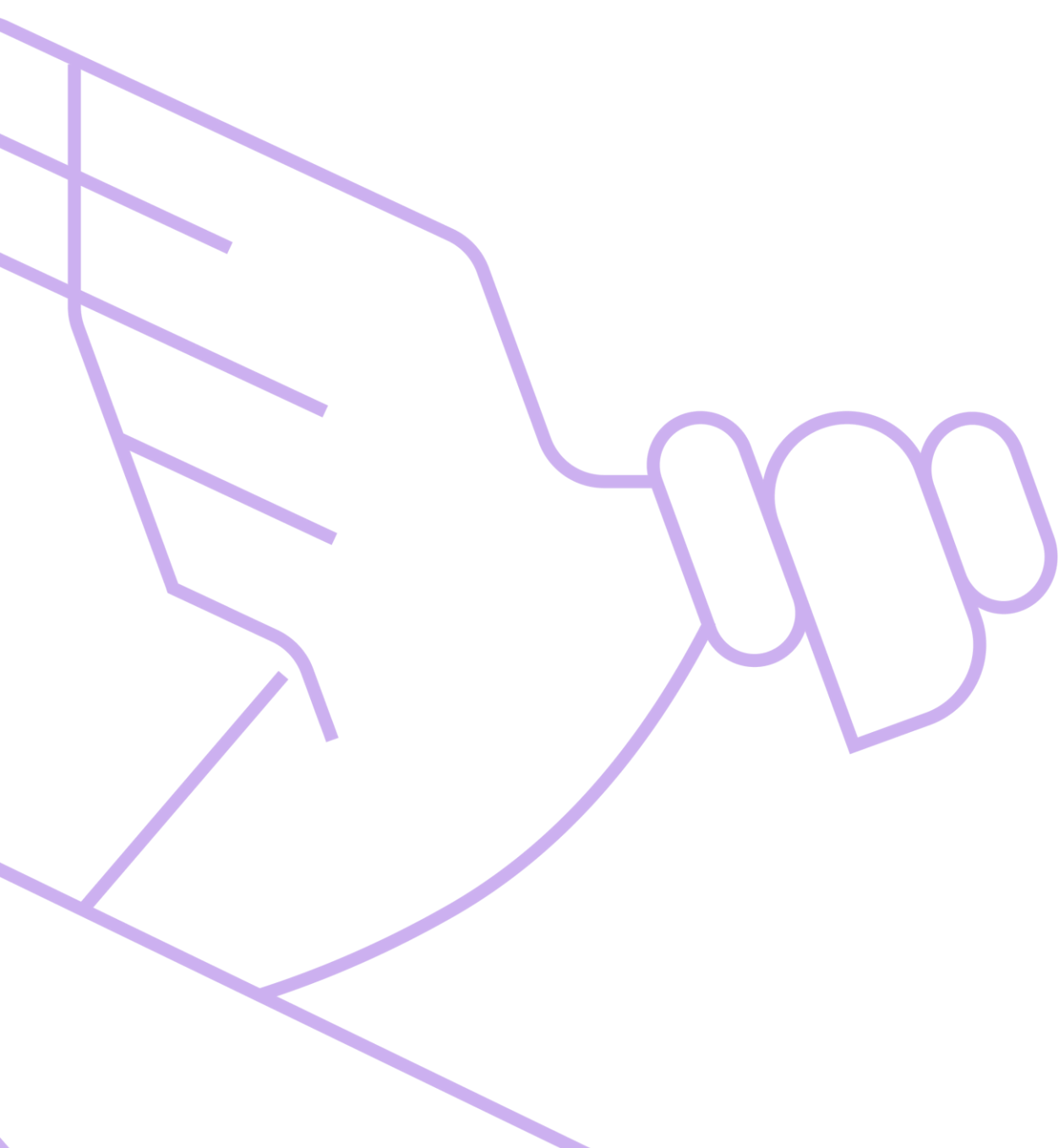


Informe anual 2025

Dirección de Innovación y Atención al Vecino



Subdirección de Modernización

Informe de Gestión 2025

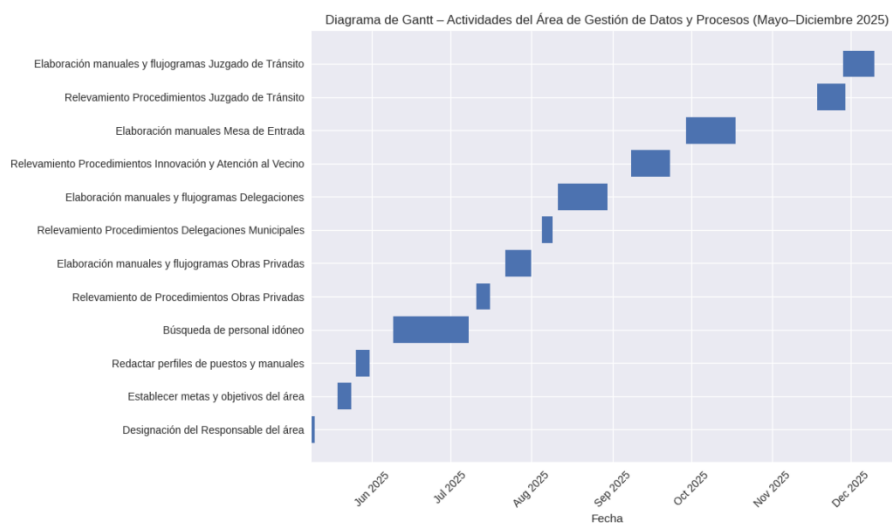
Área de Gestión de Datos y Procesos

Durante 2025, el Área de Gestión de Datos y Procesos consolidó avances clave en la **estandarización administrativa**, la elaboración de **manuales y diagramas de flujo**, y el diseño de **perfiles de puestos** para diversas dependencias municipales. Estos trabajos fortalecieron la organización interna, la claridad operativa y la digitalización de trámites, pese a limitaciones como falta de personal, resistencia al cambio y procesos sobreburocratizados.

Entre los logros más relevantes se encuentran la elaboración de manuales para áreas como Obras Públicas, Delegaciones, Innovación y Juzgado de Tránsito; el diseño de perfiles de puestos para equipos administrativos, de atención y relevamiento territorial; y el proyecto de reorganización de **Mesa de Entradas**, orientado a mejorar la atención al vecino y la trazabilidad de los requerimientos. También se desarrolló una **planilla de stock integrada** con Patrimonio y Control de Gestión, mejorando el control interno.

Las actividades incluyeron relevamientos de digitalización, software, servidores y expediente electrónico; la creación de procedimientos para licitaciones, reclamos y módulos alimentarios; y la implementación de innovaciones que ordenaron áreas críticas. A pesar de las dificultades, se fortaleció la cultura de mejora continua mediante capacitaciones y coordinación con otras áreas estratégicas.

El impacto se reflejó en **mayor transparencia**, reducción de tiempos de espera y mejor trazabilidad de trámites. Para 2026, el área proyecta avanzar en la **digitalización total**, implementar **tableros de control con indicadores en tiempo real**, ampliar la capacitación en gestión de datos y recomendar a la alta dirección el refuerzo de recursos humanos y tecnológicos para sostener la innovación.

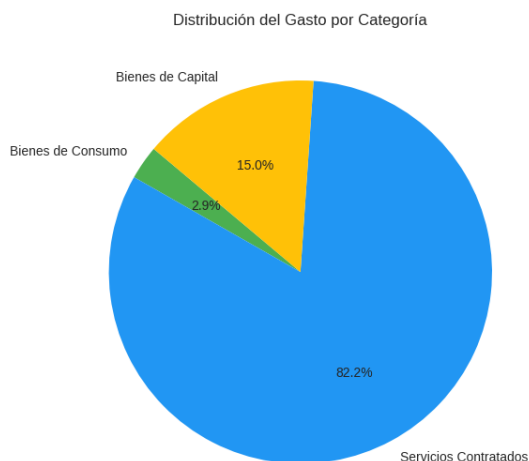


Área de Compras

Resumen Ejecutivo

El Área de Compras consolidó en 2025 un rol estratégico al gestionar adquisiciones, licitaciones y pagos con eficiencia y transparencia, pese a la limitación inicial de recursos humanos. Durante el año se ejecutaron compras por **\$75.323.670 en bienes de consumo, \$2.159.200.000 en servicios contratados y \$393.676.330 en bienes de capital**, manteniendo además **obligaciones de pago al día** y logrando una **reducción significativa en los Reconocimientos de Gastos**. La sistematización de registros y el uso de bases de datos fortalecieron la trazabilidad y el control presupuestario.

El área también avanzó en la optimización de procesos internos, la coordinación con proveedores y la gestión integral de licitaciones, iniciadas en tiempo y forma. Con un presupuesto disponible de **\$109.199.305**, la ejecución se mantuvo dentro de los límites aprobados. Para 2026 se proyecta integrar el Sistema de Gestión Integral GEN, mejorar la trazabilidad, agilizar los circuitos de pago y consolidar el equipo para evitar cuellos de botella y sostener la eficiencia alcanzada.



Centro de Digitalización

El Centro de Digitalización logró en 2025 un avance significativo en la gestión documental municipal, digitalizando **6.470 expedientes (85%), 66 legajos (100%), todas las cuasifacturas del Programa SUMAR, 56 biblioratos de Vivienda, el 90% de los decretos 2009–2016**, además de historias clínicas, actas de tránsito y documentación variada. A pesar de contar con solo cuatro personas —dos con licencias prolongadas— el área cumplió en tiempo y forma, mantuvo protocolos de nomenclatura homogéneos y mejoró la trazabilidad, el acceso inmediato a la información y la agilidad en auditorías internas.

Entre los principales avances se destacan la implementación de un **repositorio digital único**, la coordinación con áreas clave para digitalizaciones masivas y la respuesta rápida a solicitudes urgentes. El trabajo permitió reducir tiempos administrativos, fortalecer la transparencia y recibir reconocimiento de las áreas usuarias. Para 2026, el

área proyecta ampliar la cobertura de digitalización, mejorar la interoperabilidad con sistemas internos, incorporar indicadores de desempeño y reforzar el equipo humano.

Punto Digital

El Punto Digital cerró 2025 con un fuerte crecimiento en su rol de inclusión digital, alcanzando **más de 34.800 atenciones en el año** y un **crecimiento mensual superior al 30%**. Se consolidaron servicios clave como la validación de identidad, la asistencia en trámites digitales, la alfabetización digital y el programa **Mendoza Futura**, que sostuvo un flujo estable de **100 estudiantes mensuales**. Entre los principales avances se destacan la **apertura de dos nuevas salas con 24 computadoras**, la ampliación de capacitaciones y la mejora en la organización interna para agilizar la atención.

A pesar de dificultades por caídas del sistema, el área mantuvo continuidad en los servicios y fortaleció la articulación con otras dependencias municipales. El impacto comunitario fue significativo, especialmente para vecinos sin conectividad o equipamiento, reduciendo tiempos de espera y ampliando el acceso a servicios digitales. Para 2026, se proyecta mejorar el equipamiento, ampliar la oferta de capacitaciones y potenciar programas formativos como Mendoza Futura y nuevas propuestas para emprendedores.

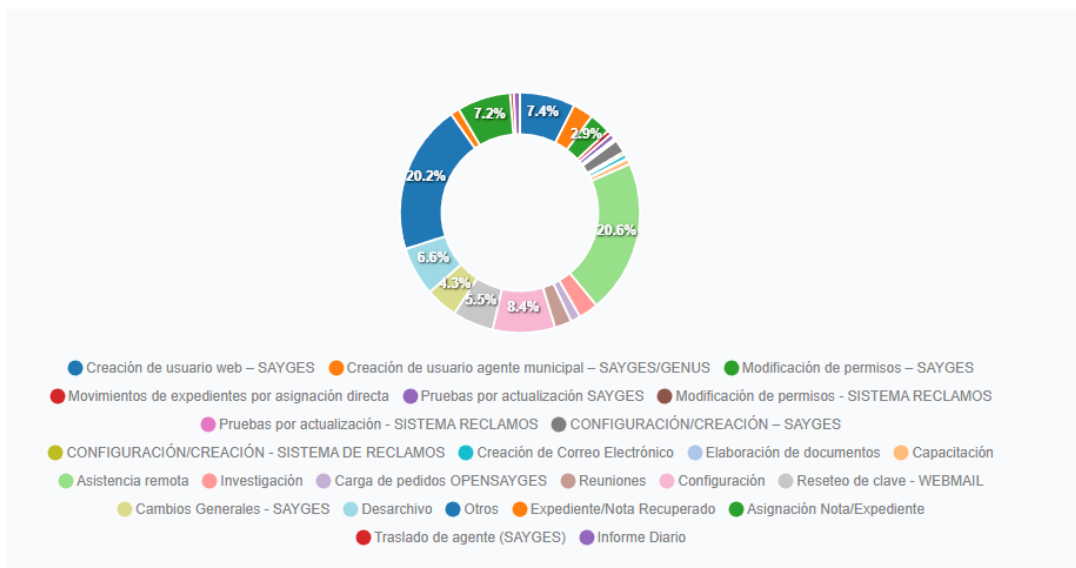
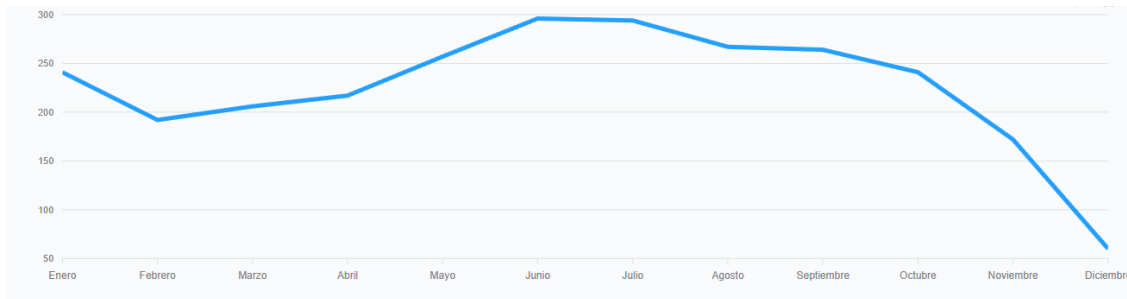
Área de Relevamiento de Requerimientos

El año 2025 marcó la consolidación de dos herramientas centrales para la modernización municipal: el **Sistema de Autogestión de Tickets** y la plataforma **MuniDigital**. El sistema de tickets permitió ordenar y centralizar los reclamos internos, gestionando entre **40 y 45 incidentes diarios** vinculados a soporte técnico, accesos y cuentas de usuario. Su implementación en todo el edificio municipal mejoró la trazabilidad, los tiempos de respuesta y la coordinación entre áreas.

Por su parte, **MuniDigital** se fortaleció como plataforma de reclamos vecinales, incorporando registro fotográfico, visualización en tiempo real y notificaciones automáticas. Esto permitió mejorar la transparencia, agilizar la atención y obtener datos clave sobre zonas críticas, tiempos de resolución y desempeño de delegaciones. Además, se capacitó a inspectores y equipos territoriales para garantizar un uso adecuado del sistema.

Las actividades del área incluyeron el análisis diario de requerimientos, la coordinación con equipos técnicos, el desarrollo de nuevas funcionalidades y la capacitación continua del personal. Entre las principales dificultades se identificó la persistencia de canales informales como WhatsApp o llamadas telefónicas, que afectan la trazabilidad y dificultan la gestión ordenada de reclamos. Aun así, se avanzó en la centralización y estandarización de procesos.

El impacto comunitario fue significativo: mayor transparencia, reducción de tiempos de respuesta y mejor planificación operativa gracias a datos precisos. Para 2026, el área proyecta **consolidar el uso exclusivo del sistema de tickets**, expandir MuniDigital a áreas como Salud y Desarrollo Social, y fortalecer la capacitación y comunicación interna para mejorar la adopción de estas herramientas.

TAREAS TOTALES DE SISTEMA TICKET 2025

Área de Requerimientos de sistema de Expte. Electrónico

En 2025 se implementó el **Sistema de Expedientes Digitales**, desarrollado junto a Kiltex S.A., logrando una modernización profunda de los procesos administrativos municipales. Se realizaron **290 mejoras funcionales**, incluyendo plantillas, carátulas, filtros, firma digital, bandejas personalizadas, notificaciones y opciones avanzadas de adjuntos. Paralelamente, el área brindó soporte continuo al sistema **Sayges**, especialmente en trámites de Obras Privadas, y acompañó migraciones, creación de usuarios y asistencia técnica a profesionales.

El avance del sistema incluyó el desarrollo completo de los módulos de **IA y Workflow (100%)**, y progresos significativos en el módulo de **Obras Privadas**, dividido en tres esquemas: Factibilidad de Obra (100% relevamiento y desarrollo), Permiso de Construcción (100% relevamiento, 85% desarrollo) y Solicitud de Inspección (38% relevamiento, 20% desarrollo). Además, se elaboraron manuales, tutoriales y relevamientos técnicos en distintas direcciones para asegurar una correcta adopción del sistema.

Las principales dificultades estuvieron relacionadas con demoras en la entrega de módulos por parte de la empresa proveedora y la complejidad de la migración de usuarios y plantillas. Como aprendizaje, se destacó la importancia de la coordinación temprana, el relevamiento detallado y la exigencia de adecuaciones técnicas

para evitar retrasos. Aun así, el área mantuvo un soporte constante y logró sostener la operatividad del sistema durante todo el año.

El impacto en la comunidad y en la administración fue significativo: mayor **transparencia**, mejor **trazabilidad**, reducción de tiempos administrativos y una atención más ágil en trámites de Obras Privadas. Para 2026, el área proyecta fortalecer el trabajo conjunto con Desarrollo de Software y Redes y Servidores, avanzar en la **despapelización total**, completar el módulo de Obras Privadas y continuar implementando mejoras según las necesidades de las áreas municipales.

Estado de Avance del Proyecto



Área de Desarrollo de Software

Durante 2025, el Área de Desarrollo de Software consolidó su rol estratégico en la modernización tecnológica municipal. Se implementaron cinco sistemas clave (Capacitaciones, Gestión Deportiva, Licencias de Conducir, Movilidades y Turnos Espontáneos), que mejoraron la eficiencia interna y la atención al vecino. Los principales logros incluyen la digitalización de procesos críticos, la reducción de tiempos administrativos y la generación de estadísticas confiables para la toma de decisiones. Las dificultades se relacionaron con la alta demanda de soporte y la necesidad de integrar múltiples dependencias, superadas mediante capacitación y acompañamiento técnico.

Contexto y objetivos del área

- **Funciones principales:** mantenimiento y soporte de plataformas digitales, desarrollo de soluciones informáticas, capacitación de personal.
- **Objetivos 2025:**
 - Garantizar continuidad operativa de sistemas existentes.
 - Implementar nuevas herramientas digitales para áreas críticas.
 - Acompañar la adopción del Sistema de Expedientes Electrónicos Kiltex.
- **Vinculación estratégica:** alineación con políticas municipales de transparencia, eficiencia administrativa y mejora de la atención ciudadana.

Resultados y logros

- **Indicadores cuantitativos:**
 - 5 sistemas desarrollados e implementados.
 - +10 áreas municipales beneficiadas directamente.
 - Reducción de tiempos de inscripción en deportes en un 40%.
 - Registro digital de más de 5.000 capacitaciones internas.
- **Indicadores cualitativos:**
 - Mayor transparencia y trazabilidad en trámites.
 - Mejora en la comunicación inter-áreas.
 - Satisfacción ciudadana por reducción de tiempos de espera.
- **Comparación:** respecto a 2024, se duplicó la cantidad de sistemas nuevos implementados.

(Gráfico sugerido: barras comparativas de sistemas implementados 2024 vs 2025)

Procesos y actividades realizadas

- **Proyectos ejecutados:**
 - Sistema de Capacitaciones.
 - Sistema de Gestión Deportiva.
 - Sistema Integral de Licencias de Conducir.
 - Sistema de Gestión de Movilidades.
 - Sistema de Turnos Espontáneos.
- **Procedimientos estandarizados:** digitalización de registros, credenciales digitales, paneles de monitoreo.
- **Innovaciones:** geolocalización de inscriptos, exámenes teóricos digitales, paneles en tiempo real.

Recursos utilizados

- **Humanos:** equipo de desarrollo y soporte técnico permanente; capacitaciones internas para usuarios.
- **Materiales y tecnológicos:** servidores municipales, bases de datos centralizadas, interfaces web accesibles.
- **Presupuesto:** ejecución ajustada al plan, con optimización de recursos mediante desarrollo propio.

Dificultades y aprendizajes

- **Obstáculos:** alta demanda de soporte, resistencia inicial de algunas áreas, limitaciones de infraestructura.
- **Estrategias:** acompañamiento técnico, capacitación continua, integración progresiva de sistemas.
- **Lecciones:** importancia de la trazabilidad digital y del diseño modular para escalar soluciones.

Impacto en la comunidad

- **Beneficios concretos:**

Reducción de tiempos de espera en trámites presenciales.

Mayor transparencia en licencias y movilidades.

Acceso más ágil a actividades deportivas y capacitaciones.

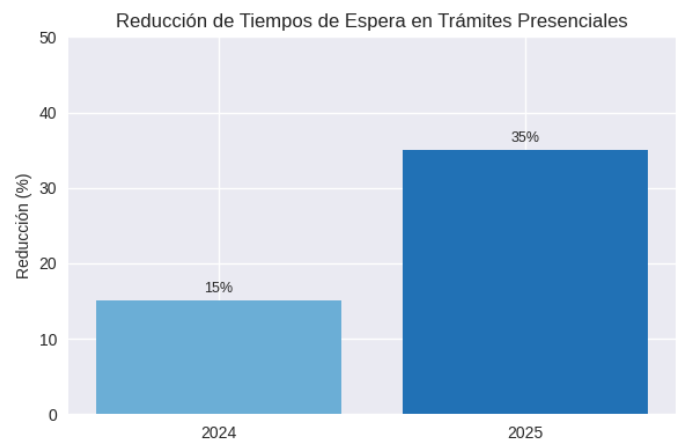
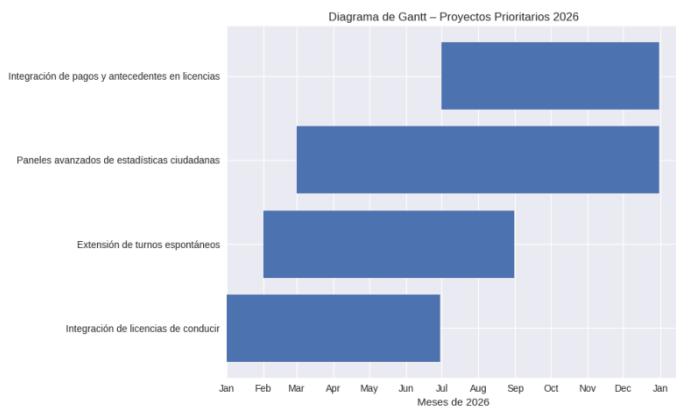
- **Casos destacados:**

Escuela de Verano: inscripción digital ordenada y rápida.

Turnos espontáneos: organización de filas en Rentas y Juzgado.

Proyecciones y plan para 2026

- **Objetivos estratégicos:**
 - Consolidar sistemas implementados y ampliar cobertura.
 - Integrar licencias de conducir al sistema integral.
 - Extender turnos espontáneos a todas las dependencias.
- **Proyectos prioritarios:**
 - Paneles avanzados de estadísticas ciudadanas.
 - Integración de pagos y antecedentes en licencias.
- **Recomendaciones:** inversión en infraestructura tecnológica, fortalecimiento del equipo humano y alianzas interinstitucionales.



Área de Servicio Técnico

1. Servicio Técnico – Modernización, soporte y seguridad operativa

Durante 2025, el Servicio Técnico desarrolló una gestión orientada a modernizar el parque informático municipal, mejorar los tiempos de respuesta y fortalecer la seguridad digital. A lo largo del año se **atendieron y resolvieron 2.800 tickets**, garantizando la continuidad operativa en todas las direcciones y delegaciones. La renovación tecnológica fue uno de los ejes centrales: se reemplazaron equipos con hardware obsoleto (principalmente Intel i3 de 4ª generación y anteriores) y se instalaron **43 computadoras nuevas** provenientes de la compra de mitad de año, alcanzando el **100% de instalación de los equipos adquiridos**. Paralelamente, se dieron de baja **27 computadoras**, recuperando componentes útiles, y se emitieron **9 informes de baja** para otras áreas.

En materia de seguridad informática, se actualizaron las contraseñas del sistema VNC —clave para el soporte remoto— y se instaló **AnyDesk** en computadoras de directores y subdirectores, reforzando la protección de información sensible y optimizando la asistencia técnica. En cuanto al parque de impresión, se logró un **100% de operatividad de las 83 impresoras municipales**, con mantenimiento conjunto entre la empresa Quatro y el

equipo técnico. Se asignaron impresoras de mayor capacidad (Xerox 7030 y 7130) a áreas de alta demanda como Licencias, Rentas y Juzgado Vial, mejorando la productividad y reduciendo fallas recurrentes.

Todos los objetivos del año fueron cumplidos al 100%, destacándose la modernización total del parque informático, la normalización del parque de impresión y una mejora sustancial en los tiempos de respuesta. La estandarización de procedimientos y el uso sostenido del sistema de tickets fortalecieron la comunicación interna y la eficiencia del soporte.

2. Infraestructura – Expansión de la conectividad y aumento de la capacidad operativa

El área de Infraestructura llevó adelante un año de fuerte crecimiento, ejecutando **412 cableados de red**, un incremento notable respecto a los 289 del año anterior. Estos trabajos permitieron mejorar la conectividad de computadoras, impresoras, teléfonos internos, cámaras de seguridad, relojes biométricos y puntos de acceso WiFi. La incorporación de una movilidad propia fue clave para aumentar la productividad, optimizar traslados y atender múltiples dependencias en el mismo día.

Entre las intervenciones más relevantes se destacan:

- **Dirección de Cultura (45 puestos)** – cableado completo tras su traslado al Espacio Julio Le Parc.
- **Centro de Mediación Familiar (20 puestos)** – instalación integral de red.
- **Ambiente y Energía (18 puestos)** – reorganización y ampliación del cableado.
- **Área de Salud – Primer Piso (12 puestos)** – tendidos nuevos en el marco de la remodelación.
- **Estación Saludable – Predio de la Virgen (6 puestos)** – integración de puntos administrativos y de control.
- **Escuela de Rock, Seguridad e Higiene, Vivienda y otras dependencias** con ampliaciones y adecuaciones específicas.

Además, el área brindó soporte en eventos municipales, realizando cableados temporales, configuraciones y asistencia técnica en sitio. Para 2026 se proyectan nuevas instalaciones en Delegación Jesús Nazareno, Defensa al Consumidor, Apoderado Municipal, Administración DOA y el nuevo Centro de Monitoreo conjunto con el Ministerio de Justicia.

3. CCTV – Ampliación de la videovigilancia y fortalecimiento de la seguridad

El área de CCTV desarrolló un año de expansión y fortalecimiento de la infraestructura de videovigilancia municipal. Se instalaron **84 cámaras nuevas**, ampliando significativamente la cobertura territorial. Además, se realizaron tareas de mantenimiento preventivo y correcciones semanales para restablecer cámaras afectadas por cortes de luz, fallas de red o cambios de IP. Actualmente, el sistema cuenta con **607 cámaras activas**, administradas a través de **115 NVR**, brindando soporte a direcciones, delegaciones, SUM, dependencias externas y jardines maternas.

En materia de seguridad informática, se completó el **recambio total de contraseñas de acceso a cámaras**, y se restringió la visualización de dispositivos con información sensible, reforzando la protección de datos. El área también es responsable del mantenimiento de los **relojes biométricos** utilizados para el control de asistencia del personal municipal.

El 100% de los objetivos del año fueron cumplidos, consolidando un sistema más estable, seguro y confiable. Para el próximo período se prevé continuar ampliando la red de cámaras, renovar equipos antiguos por modelos

de mayor resolución, mejorar protocolos de seguridad y avanzar en un proyecto conjunto con Monitoreo para instalar cámaras en establecimientos educativos.

Conclusión general

Las áreas de Servicio Técnico, Infraestructura y CCTV cerraron 2025 con **cumplimiento total de objetivos**, una fuerte **modernización tecnológica**, mejoras en la **seguridad digital**, ampliación de la **conectividad municipal** y un crecimiento sostenido en la capacidad operativa. El trabajo conjunto permitió fortalecer la infraestructura informática del municipio, mejorar la atención interna y garantizar servicios más estables, seguros y eficientes para todas las dependencias.

Área de Redes y Servidores

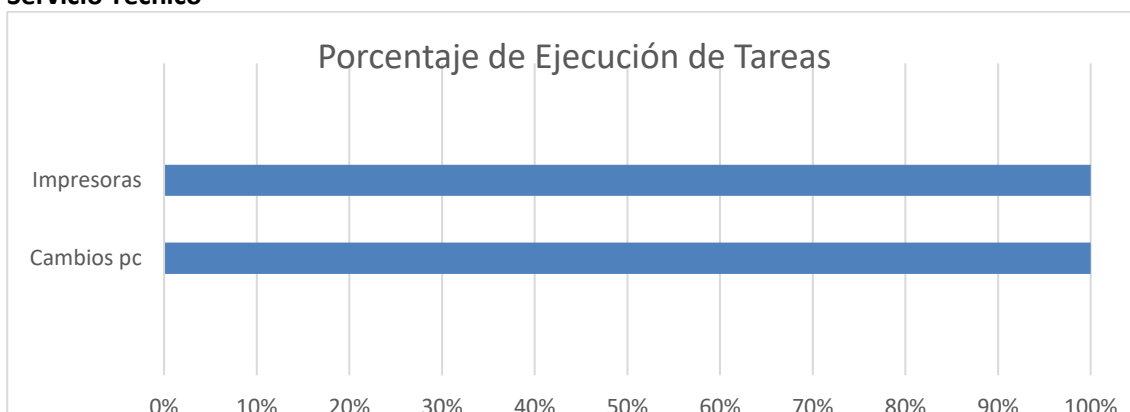
El Área de Redes y Servidores llevó adelante en 2025 una modernización profunda de la infraestructura tecnológica municipal. Entre los avances más importantes se destacan la **migración total del tráfico perimetral a Fortigate**, la **duplicación de la capacidad del datacenter** mediante un cluster Proxmox de alta disponibilidad y la **normalización de accesos críticos** con Active Directory y QNAP. Esto permitió mejorar la seguridad, reducir caídas de servicio y garantizar un funcionamiento más estable de los sistemas municipales.

En términos de alcance operativo, el área aseguró **conectividad estable en más de 60 dependencias y jardines maternales**, administró más de **500 equipos de red**, implementó **30+ VPN** para agentes y terceros, y alcanzó un caudal de navegación superior a **1.500 Mbps**. También se optimizaron redes internas en áreas críticas como Licencias de Conducir, DOA y Juzgado Vial, reduciendo saturaciones y mejorando la experiencia de uso.

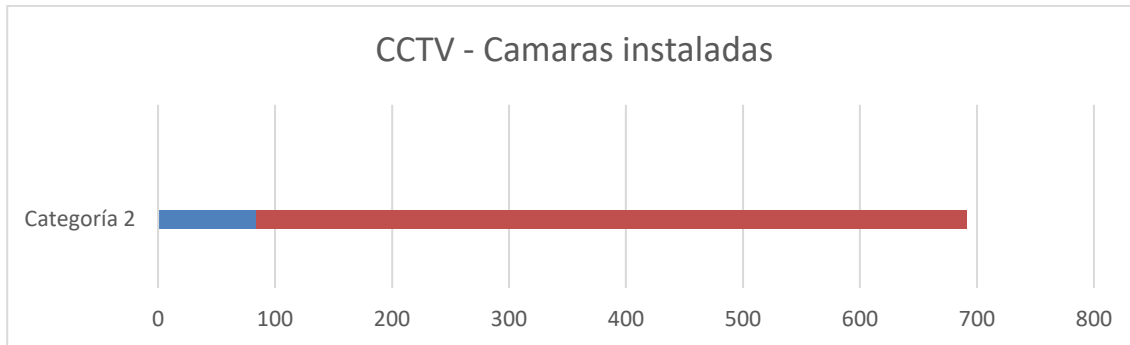
Los procesos desarrollados incluyeron la reorganización de racks y cableado gigabit, la creación de laboratorios de prueba, la implementación de CI/CD para despliegues municipales, la expansión del datacenter y el soporte integral en eventos municipales. A pesar de dificultades como infraestructura obsoleta, tráfico indebido y falta de documentación histórica, el área logró superarlas mediante segmentación, estandarización y nuevas políticas de seguridad.

El impacto comunitario se reflejó en mayor estabilidad de los sistemas, menos caídas de servicios, mejor funcionamiento de áreas sensibles y mayor protección ante ciberataques. Para 2026, el área proyecta avanzar hacia un **anillo de fibra óptica**, expandir el **WiFi institucional**, fortalecer la **ciberseguridad con políticas Zero Trust**, ampliar el cluster Proxmox y modernizar el Centro de Monitoreo con dashboards unificados y SIEM.

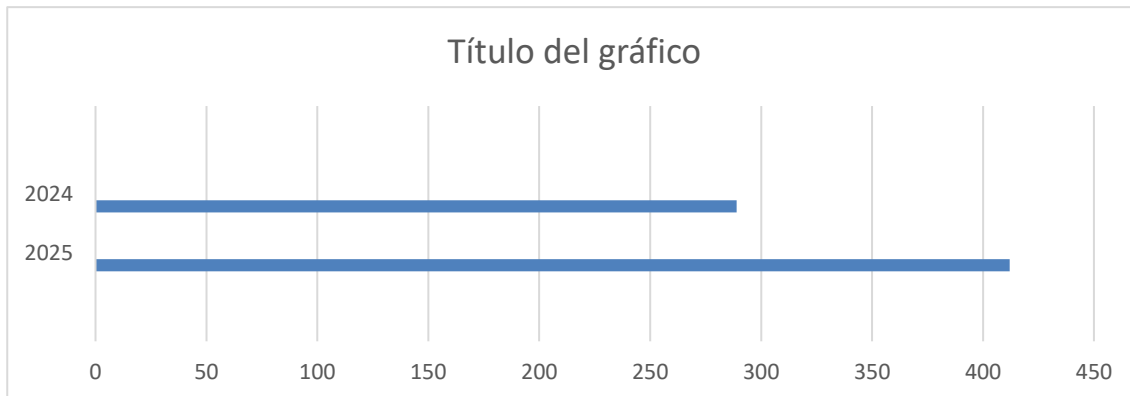
Servicio Técnico



Se completaron las tareas de cambio y asignación de computadoras e impresoras.

CCTV

En el corriente año se instalaron 84 cámaras dejando un total de 607 funcionales en el municipio.

Infraestructura

El área incrementó significativamente la cantidad de intervenciones de red, pasando de 289 cableados en 2024 a 412 en 2025.

Área de Atención al Vecino

Durante 2025, el Área de Atención al Vecino consolidó un modelo **multicanal** que integró WhatsApp Bot GINA, Call Center, atención presencial y la Mesa Única de Habilitación de Comercio. Este esquema permitió absorber un volumen muy alto de demandas ciudadanas: **144.791 conversaciones digitales, 60.274 llamados, 43.900 consultas presenciales y 847 expedientes comerciales iniciados**, mostrando un crecimiento sostenido en la formalización comercial y en la adopción de canales digitales por parte de los vecinos.

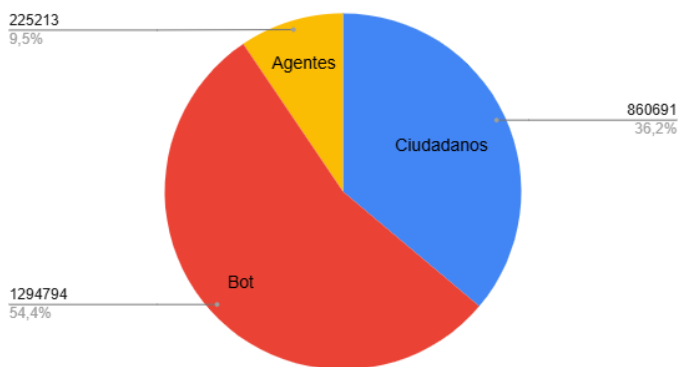
Los resultados muestran un uso intensivo de GINA, con más de **2,3 millones de mensajes** y más de **93.000 vecinos** asistidos. El Call Center atendió el 72,9% de los llamados, con una disminución respecto a años anteriores debido a la migración hacia canales digitales. La atención presencial mantuvo un promedio de 4.000 consultas mensuales, mientras que la Mesa Única superó los registros de años previos, consolidándose como un espacio clave para habilitaciones comerciales.

Las actividades del año incluyeron la **capacitación del 100% del personal**, la implementación inicial de POSNET, el relevamiento de trámites para la ventanilla única y el fortalecimiento de la gestión operativa. Las principales dificultades estuvieron vinculadas a infraestructura incompleta, falta de espacio propio, disminución de personal y acumulación de reclamos pendientes en MuniDigital. Aun así, el área logró sostener la atención y mejorar la eficiencia gracias al uso de datos y la multicanalidad.

El impacto en la comunidad fue significativo: mayor accesibilidad, reducción de tiempos de espera, acompañamiento a la formalización comercial y mayor transparencia en el seguimiento de reclamos. Para 2026, el área proyecta **consolidar la ventanilla única**, ampliar los sistemas de cobro, integrar geolocalización mediante RUD, virtualizar la habilitación comercial e implementar un **portal de autogestión** que permita simplificar aún más la experiencia del vecino.

GINA – WhatsApp Bot

Cantidad de mensajes enviados por:



Cantidad de Conversaciones y Cant. de Conversaciones intervenidas por agentes

