

App Municipalidad de San Miguel

Lic. Federico Kruse, Secretario de Gestión Pública,
federico.kruse@msm.gov.ar. Municipalidad de San Miguel: Sarmiento 1551,
San Miguel (1663), Buenos Aires.
Teléfono: +54 11 6091 7100, www.msm.gov.ar.

1. Introducción:

El Municipio de San Miguel se encuentra ubicado en el noroeste del conurbano bonaerense, posee 291.680 habitantes y tiene una superficie de 80 km² (densidad de población de 3646 hab/km²).

El Municipio fue creado el 20 de octubre de 1994 a través de la Ley Provincial N° 11.551 de la provincia de Buenos Aires como consecuencia de la división del anterior partido de General Sarmiento (a partir de dicha división se crearon también los partidos de José C. Paz y Malvinas Argentinas).

En los últimos años el Gobierno Municipal impulsó la mejora de los procesos y la modernización de áreas sensibles para los vecinos de la ciudad. La incorporación de nuevas tecnologías acompañó este proceso cubriendo las necesidades de la gestión en diferentes niveles de la Organización.

Por este motivo se crea la Secretaría de Gestión Pública en el año 2013.

Pensamos a la **Gestión Pública** como la administración racional y estratégica de los bienes y servicios del Estado bajo una conducción política. Con **objetivos claros y medibles**, buscamos mayor **transparencia, eficiencia y participación ciudadana**, incorporando herramientas de la gestión empresarial a la administración pública y apoyándonos en 5 pilares fundamentales:

- Infraestructura Digital y Comunicaciones
- Gobierno Abierto
- Gobierno Digital
- Reingeniería de Procesos, Eficiencia y Control de Gestión
- Desarrollo del Personal

Desde la Secretaría de Gestión Pública coordinamos las políticas en materia de las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC).

De esta manera buscamos tener un Municipio inteligente, resolutivo y moderno que incrementa día a día su capacidad de gestión para brindar servicios al vecino a través de un **“Gobierno Abierto y Digital”** que se acerque a una **“Ciudadanía Digital”** cada vez

más exigente.

El plan integral de modernización del Municipio que lleva adelante la Secretaría de Gestión Pública desde su creación implica la aplicación de nuevas tecnologías a la vida diaria de los vecinos de San Miguel. Así, como parte de los objetivos asignados a esta Secretaría, el proyecto App Municipalidad de San Miguel se suma a otros que han sido exitosamente aplicados y ya redundan en el bienestar de la comunidad, como el Sistema de Reclamos On-Line, el Sistema de Gestión Integral de Habilitaciones y el Sistema de Turnos Programados en Licencias de Conducir, entre otros.

Centramos todos nuestros esfuerzos en acercar el Municipio de San Miguel al vecino porque creemos que mientras “más cerca estamos, más lejos llegamos”.

2. Desarrollo:

Situación

El Ejecutivo Municipal, a través de su Secretaría de Gestión Pública, promueve la adopción de una perspectiva de calidad en todos los servicios, y es por ello que elaboró un plan de modernización que busca reorientar sus estructuras, tecnologías de información y políticas en torno a los ciudadanos a los que sirve.

Esto supone implementar métodos para conocer mejor a sus grupos de ciudadanos, definir sus necesidades e integrar sus opiniones como base del diseño, la operación y la mejora continua de sus servicios, así como también medir su grado de satisfacción e incrementar la confianza en el municipio.

El avance de las tecnologías ha cambiado las formas de acceso a la información y la relación de la sociedad con la misma. En un principio, el acceso masivo a internet permitió alcanzar cierta información y luego, en un segundo paso, dio lugar a interactuar con la misma, volviendo al receptor creador de contenidos y protagonista de la información.

La proliferación de datos y emisores sin fuentes fidedignas al mismo tiempo, quitó credibilidad a las publicaciones en la web; exigiendo mayor presencia de medios oficiales que tuvieran la obligación de funcionar como fuente fiel, y a la vez, recibir y encausar los datos que los usuarios consideraban parte de su competencia. Así, como en el caso de los medios de noticias, las personas empezaron a cargar imágenes y videos de lo que creían episodios noticiables; en los medios relacionados con el estado y la gobernación se exigió la misma posibilidad de interacción.

La demanda de los ciudadanos fue la siguiente: poder acceder a la información y emplearla en el momento. En principio desde la página web, luego desde aplicaciones que, como su nombre lo indica, permitan aplicar y hacer uso rápido y práctico de esa

información.

Ante el aumento incesante de las conexiones a Internet producidas a través de teléfonos móviles, sumado a la gran cantidad de personas que dispone de teléfonos de última generación conectados con tecnología 3G o 4G, se impone la necesidad de acercar el Municipio a través de estos dispositivos.

Se considera que el **Gobierno Digital** debe promover la integración de todos los servicios de forma electrónica y por distintos medios. Conforme a dicha idea, y con el fin de orquestar la diversidad de servicios públicos se desarrolla **UNA APLICACIÓN MÓVIL**, un nuevo y moderno canal de comunicación y participación ciudadana, de fácil acceso, que brinda información fiel y acorde con la realidad de los ciudadanos de San Miguel, y la posibilidad de generar contenido y utilizar los datos brindados.

Detalles de la Aplicación:

Basados en el análisis anterior, desde la Municipalidad de San Miguel decidimos implementar una

APLICACION MÓVIL de fácil acceso para todos los vecinos.

Dicha aplicación está dividida en 3 grandes áreas **-Hacer, Conectar y Descubrir-** con el objeto de brindar servicios más eficientes, consultar y realizar trámites a través de tecnología móvil, constituyendo un nuevo canal de comunicación, siendo además una herramienta inclusiva que, ahorrando tiempo y dinero, provoca la activa participación ciudadana, por ejemplo a través de:

- Generación de multas.
- Difusión de eventos.
- Colaboración con vecinos.
- Información de noticias.
- Realización de reclamos.

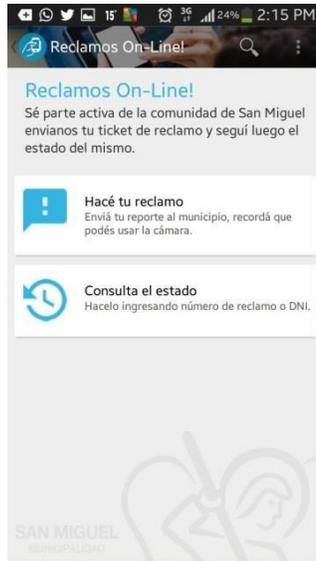


HACER

Esta área de la aplicación está enfocada a la gestión de servicios al ciudadano, permitiendo hacer sus reclamos al municipio, realizar trámites y consultas, dejar comentarios y seguir el estado de las solicitudes. Encontramos en esta sección gran variedad de servicios On-Line:

Reclamos On-Line

Este módulo brinda la posibilidad al usuario de crear un “ticket” sobre algún suceso ocurrido que desea denunciar o sobre el cuál desea alertar a las autoridades.



El abanico de motivos de reclamos que originan tickets es muy grande y abarca distintas áreas, desde el reporte de problemas en la vía pública (animales sueltos, calles inundadas, bacheo, luminarias rotas, etc.), mantenimiento de espacios comunes (limpieza de baldíos, mejoras en plazas, señales de tránsito en mal estado, etc.), denuncias, inspecciones y problemas de atención en lugares públicos, entre otros motivos que serán atendidos por las áreas que correspondan del municipio.

El usuario puede crear un ticket con información descriptiva y documentarlo con foto. El mencionado ticket se geo localiza, para obtener la ubicación del hecho en caso de estar en el lugar o bien se puede indicar la localización.

Cada ticket es registrado con la información personal del usuario y generará un número de reclamo, que posteriormente le servirá para consultar el estado y hacer el seguimiento del mismo. También podrá chequear el estado de todos sus reclamos simplemente ingresando con su DNI.

Animales Perdidos

Esta sección se presenta como una herramienta dentro de la aplicación que permite generar un encuentro entre los dueños y sus mascotas perdidas.

Permite a los usuarios la carga de un animal perdido o encontrado, pudiendo complementar la ficha del animal con fotos. A su vez, dependiendo de si es una mascota perdida o encontrada se podrá indicar el lugar donde fue encontrado, o donde fue visto por

última vez. La ubicación será geo localizable, lo que permite ver en la capa del mapa correspondiente los animales de forma rápida e intuitiva.

Naturalmente, existe la galería de animales perdidos/encontrados para su búsqueda en formato tradicional.

Dentro de este espacio se encuentran también todas las novedades del área de zoonosis y consejos con información sobre el cuidado de las mascotas, calendario de vacunación, campañas vigentes, eventos, etc.

Los usuarios tendrán la posibilidad de ponerse en contacto entre sí, y compartir las fichas de los animales en las redes sociales para amplificar el alcance de su búsqueda.

Guía de Trámites

En este módulo se facilita información detallada sobre más de 140 trámites que se realizan en el Municipio. Simplifica la prestación de servicios tanto presenciales como digitales, ahorra tiempo y dinero al vecino y brinda acceso a respuestas inmediatas. Además de su formato digital, se encuentra también disponible en cada coordinación territorial para aquellos vecinos que no posean conexión a Internet.



San Miguel Consciente

El programa San Miguel Ciudad Consciente está encargado de la gestión integral de residuos sólidos urbanos (GIRSU), y tiene como principales objetivos el cuidado del ambiente, a través de la recuperación de materiales reciclables, y la inclusión social por medio de la incorporación al mercado laboral de los recicladores urbanos.



Este módulo incluye las siguientes categorías:

- Información: sobre planes y campañas del programa San Miguel Ciudad Consciente.
- Puntos Verdes: ubicación de los centros de reciclaje y contenedores del partido.
- Tips: consejos para el cuidado del medio ambiente.
- Videos: orientados a concientizar sobre el cuidado del medio ambiente.

Guía de Transporte

Este módulo está dedicado a los medios de transporte de San Miguel. Incluye el recorrido de cada uno de los ramales de la línea municipal de colectivos.



Contiene las siguientes categorías:

- Trenes: horarios y tarifas
- Colectivos: información de contacto, recorridos y paradas.
- Chárteres: información de contacto, recorrido y paradas.
- Transportes escolares: empresas, teléfonos, barrio.
- Taxis: teléfonos y paradas.
- Remiserías: empresas, teléfonos, y ubicación en el mapa.
- Estaciones de Servicio: empresas, ubicación en el mapa y servicios.
- Gomerías: información de contacto y horarios.
- Directorio de estacionamientos: información de contacto.
- Alertas: Información del estado del tránsito en tiempo real.

Todo geo-localizable a través del mapa de la aplicación.

Farmacias de Turno

Los vecinos podrán acceder a la ubicación de las farmacias del partido. Estas van a ser geo-localizables en el mapa y van a tener un filtro para ver cuáles son las que están de turno en el momento en que se necesiten.

Servicios On-Line

Un Municipio al servicio de los ciudadanos, a través del cual los vecinos puedan acceder de forma rápida y directa a los servicios, trámites y beneficios ahorrándole al ciudadano tiempo y costos mejorando su calidad de vida.

El Municipio procura facilitar a los ciudadanos la búsqueda y el acceso a los servicios en forma electrónica, rápida y eficiente.



En esta sección el usuario tiene acceso en línea a gran variedad de servicios del municipio:

- Calendario Fiscal: brinda la posibilidad de consultar todos los vencimientos de las tasas municipales.
- Requisitos para proveedores: contiene la documentación necesaria para ser proveedor del Municipio.
- Licitaciones: incluye los llamados a licitaciones vigentes.

- Registro No me llames: permite al vecino inscribirse en un registro para evitar recibir llamados o mensajes con avisos provenientes del Municipio.
- Directorio de Inspectores: aporta la nómina de todo el personal autorizado que recorre las calles realizando inspecciones de Tránsito, Obras y Comercio.

Salud

La Secretaría de Salud tiene como objetivo principal proveer un sistema de Salud Pública eficiente y de calidad a todos los vecinos de San Miguel, haciendo extensiva la cobertura a todos los barrios a través de la descentralización y brindando una atención médica altamente comprometida. Las instituciones orientadas a esta tarea cuentan con la más alta tecnología, y se agrupan en esta sección en las siguientes categorías:

- Centro de Atención Primaria
- Centros de Atención Especializada
- Hospitales
- Salud Mental y Adicciones
- Escuela de enfermería

Multas

Los vecinos podrán colaborar con el Municipio alertando sobre infracciones cometidas en la vía pública. Aportando sus datos personales, podrán denunciar el hecho a través de una fotografía, mientras que el sistema tomará su ubicación mediante el GPS del dispositivo. Además, quien haya realizado el reporte podrá consultar sobre su estado en la aplicación con su DNI.

DESCUBRIR

Esta área de la aplicación está pensada para valorizar la cultura local, fomentar las actividades artísticas y los eventos que se desarrollan en la ciudad de San Miguel.



Este espacio pretende dar a conocer Centros Culturales, Teatros, Bibliotecas, Escuelas de Arte, etc. Encontramos los siguientes módulos:

Cultura

La promoción y el desarrollo de la Cultura son prioridades para el Municipio de San Miguel. Por ello, a la gran variedad de actividades artísticas que tienen lugar en el partido cotidianamente se suman talleres que se ofrecen de manera gratuita en 26 Centros Culturales distribuidos en todo el distrito. Esta sección está clasificada de la siguiente manera:

- Agenda Cultural: información completa y actualizada sobre los eventos que el Municipio pone a disposición de los vecinos de manera gratuita todas las semanas.
- Lugares: información completa sobre todos los espacios donde se pueden practicar actividades artísticas. Se incluyen teatros, centros culturales y salones de exposiciones y eventos, entre otros lugares.

SM Entretenimientos

El partido de San Miguel concentra una importante actividad en materia de entretenimiento y dispersión. A una variada oferta gastronómica se suman espacios de entretenimiento que han sido distribuidos en esta sección de la siguiente manera:

- Bares
- Boliches bailables
- Cafeterías
- Restaurants

Los mismos podrán ser ubicados en el mapa con su información de contacto y la posibilidad de filtrar aquellos que cuenten con el servicio de delivery.

CONECTAR

La idea de esta área de la aplicación es que el vecino se entere antes de lo que acontece en San Miguel y encuentre todas las vías de contacto del municipio.



Los módulos son:

- Noticias: notas de actualidad de todas las áreas del Municipio

- Redes sociales y teléfonos oficiales: los canales de contacto con todas las oficinas del Municipio
- Videos: noticias importantes sobre el Municipio en formato audiovisual
- Preguntas Frecuentes: Selección de las preguntas más recurrentes relevadas por Atención al Vecino con sus respectivas respuestas.
- Conmutador: todas las áreas del Municipio en una sola línea. Configurado para que el vecino se contacte al tocar la pantalla.
- COM: el Centro de Operaciones Municipal, disponible las 24 hs del día los 365 días del año para velar por la seguridad del partido. Configurado para que el vecino se contacte al tocar la pantalla.

BUSCAR

Módulo transversal a toda la aplicación. Permite buscar cualquier contenido de la aplicación. La funcionalidad devolverá los resultados en 2 formatos:

- Listado:

En este formato aparecerán TODOS los resultados de la búsqueda realizada (centros culturales, puntos verdes, noticias, etc.)

Los mismos estarán organizados según su categoría.

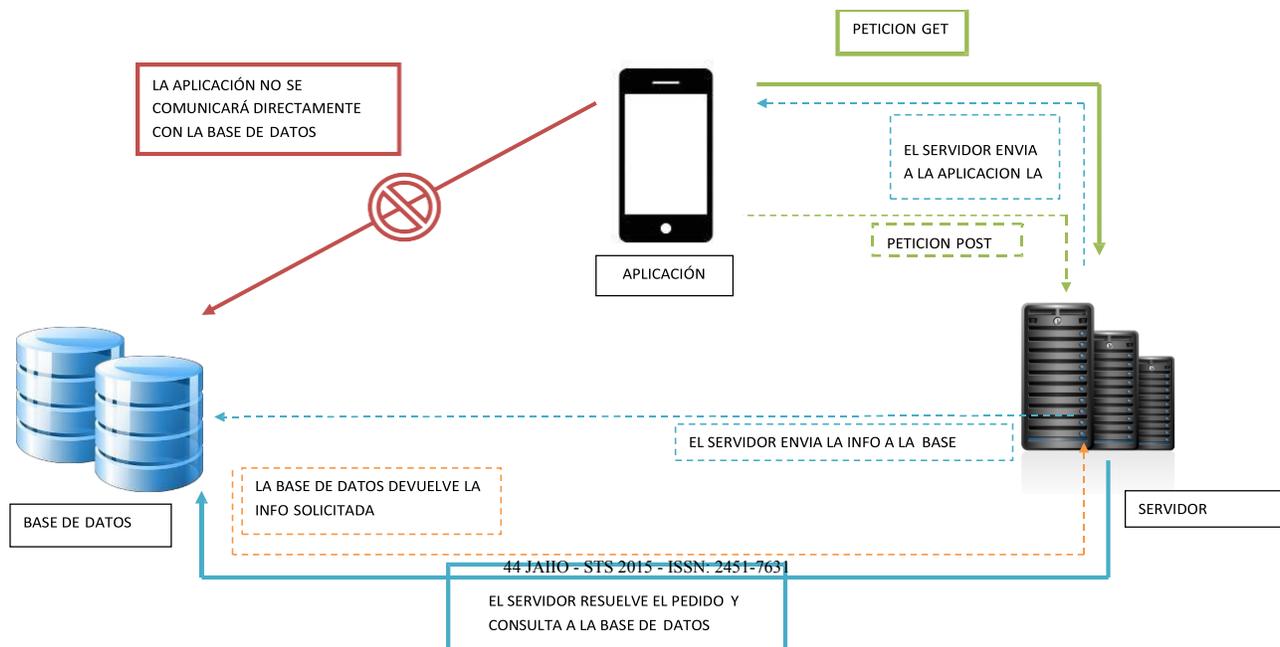
- Mapa:

En este formato solo aparecerán los resultados que son geo localizables de las distintas capas (puntos verdes, centros culturales, etc.)

Además, se deben poder filtrar por capas (Cultura, SM Consciente, etc.)

Con la funcionalidad “¿Qué hay cerca mío?” Geolocalizado

A continuación mostramos el esquema de comunicación de la Aplicación Móvil



Innovación y Beneficios

Lo inédito de esta iniciativa es ver al vecino de San Miguel como un cliente al que atendemos, escuchamos y respondemos, buscando su colaboración y participación en un **“Gobierno Abierto y Digital”**, además de monitorear su satisfacción.

Entendemos como innovador, también, al hecho de implementar herramientas con la suficiente elasticidad para adecuarse rápidamente a los cambios tecnológicos demandados por la **“Ciudadanía Digital”** de estos tiempos y a los constantes cambios producto de la mejora continua en la gestión.

La Aplicación Móvil de San Miguel concentra de manera electrónica la mayoría de los servicios que la Secretaría de Gestión Pública tiene disponibles online, desde hacer un reclamo al municipio, reportar multas, realizar alguno de los más de 140 trámites completos, conocer toda la información de medios de transporte o salud pública y acceder a los medios de comunicación o noticias relacionadas con el acontecer de San Miguel, pasando por la publicación de animales perdidos/encontrados, hasta la puesta en valor de los actores culturales de la ciudad, su agenda y eventos.

Es innovadora una Aplicación Móvil tan completa, que ofrece todos los servicios en un único lugar.

La participación y colaboración de los ciudadanos se ve incrementada con acciones concretas como la invitación a eventos deportivos, recreativos y culturales (bicicleteadas, obras de teatro, folklore, etc.), además de la difusión de información útil como horarios de transportes, farmacias de turno, centros de salud y otros que la demanda de la ciudadanía vaya generando.

Los datos se encuentran, además, geolocalizados en un mapa separado en capas virtuales que permiten la segmentación en la presentación del contenido y una fácil lectura.

Finalmente, la aplicación cuenta con alertas viales, de salud y climáticas en tiempo real, convirtiéndola así en una nueva herramienta moderna e innovadora para la gestión pública.

Todos estos servicios en un único lugar y con acceso desde una herramienta tan difundida y en constante desarrollo y crecimiento en la **“Ciudadanía Digital”** como son los celulares inteligentes.

Con la implementación de la **“APP de la Municipalidad de San Miguel”** se beneficia toda la **“Ciudadanía Digital”** y desde el punto de vista del Municipio podemos dividir en beneficiarios: internos y externos.

En tal sentido, los beneficiarios internos son las diferentes Secretarías y Órganos de la Gestión Municipal que podrán ofrecer sus servicios y estar en contacto con los vecinos a través de la Aplicación Móvil de manera ágil y sencilla.

Por otro lado la comunidad entera de San Miguel se verá beneficiada, ya que el acceso a la información útil será en forma directa en el dispositivo que ya tenía, podrán consultar información que antes tenían restringida por falta de una herramienta moderna que permitiera aumentar la comunicación y transparencia como se considera en un “Gobierno Abierto”.

Asimismo, los vecinos podrán comenzar trámites, chequear su estado y resolverlos, sin necesidad de moverse de su casa.

El principio rector de los proyectos en la Secretaría de Gestión Pública es trabajar con herramientas tecnológicas estandarizadas de fácil adaptación para otras oficinas y problemáticas municipales.

Dada la tecnología utilizada, esta herramienta tiene un grado de adaptabilidad y reproducción importante en cualquier otro municipio u organización.

El sistema es factible de ser reproducido en términos técnicos, dado que no utiliza software propietario, y está basado en plataformas open source.

Los servicios de la aplicación los provee el sitio web municipal, por lo que replicando esta plataforma con sus servicios y generando una nueva aplicación podría clonarse el sistema.

Sin embargo, la aplicación depende de variados y complejos flujos de gestión interna municipal, que serían los que habría que adaptar para futuras reproducciones, orientando sus estructuras, tecnologías de información y políticas en torno a los ciudadanos a los que sirve.

El objetivo es integrar todos los servicios online en una misma aplicación.

Teniendo como premisa el concepto de “Gobierno Abierto y Digital” en la gestión, la incorporación de la APP otorga al Municipio de San Miguel los siguientes beneficios:

- **Nuevo canal de contacto**, al contar con una actual y diferente forma de contacto con el vecino, generando una imagen distintiva del Municipio.
- **Accesibilidad y comodidad para el vecino**, al poder acceder a distintos trámites e información de la Municipalidad directamente vía web, sin límites de horario, desde su casa o trabajo.
- **Participación ciudadana**, al crear más canales de colaboración entre el gobierno y la sociedad.
- **Comunicación**, al tener una herramienta ágil, moderna e interactiva para iniciar y hacer seguimiento de trámites, y consultar información de interés las 24 horas del día.
- **Ahorro de tiempo de recursos humanos**, al disminuir las consultas personales y los llamados de los vecinos para el seguimiento de los trámites.

- **Transparencia de la gestión**, al aumentar la disponibilidad de información sobre las actividades del gobierno.
- **Fomento de nuevas tecnologías**, al apoyar el uso y ofrecer oportunidades para el intercambio de información con los vecinos.

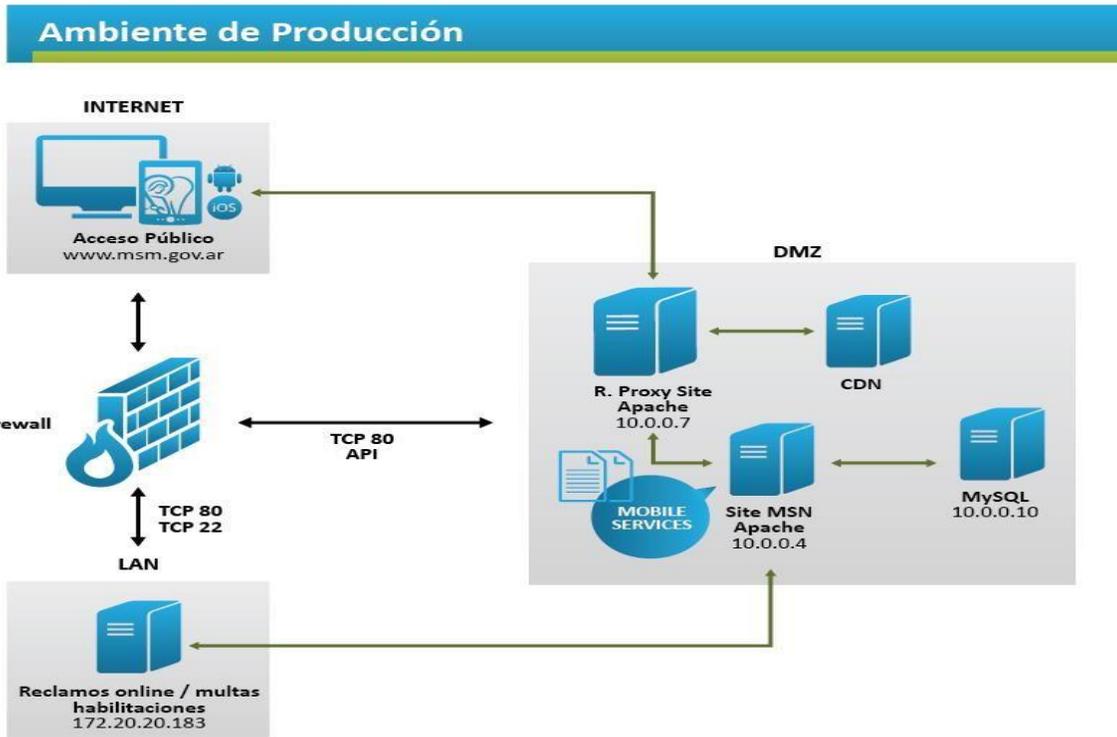
Tecnología Aplicada

La Aplicación Móvil es un sitio web desarrollado sobre la plataforma web actual de la Municipalidad de San Miguel. Esto permite administrar el nuevo contenido que sea necesario agregar para luego desarrollar esa misma funcionalidad en aplicaciones para IOS y Android.

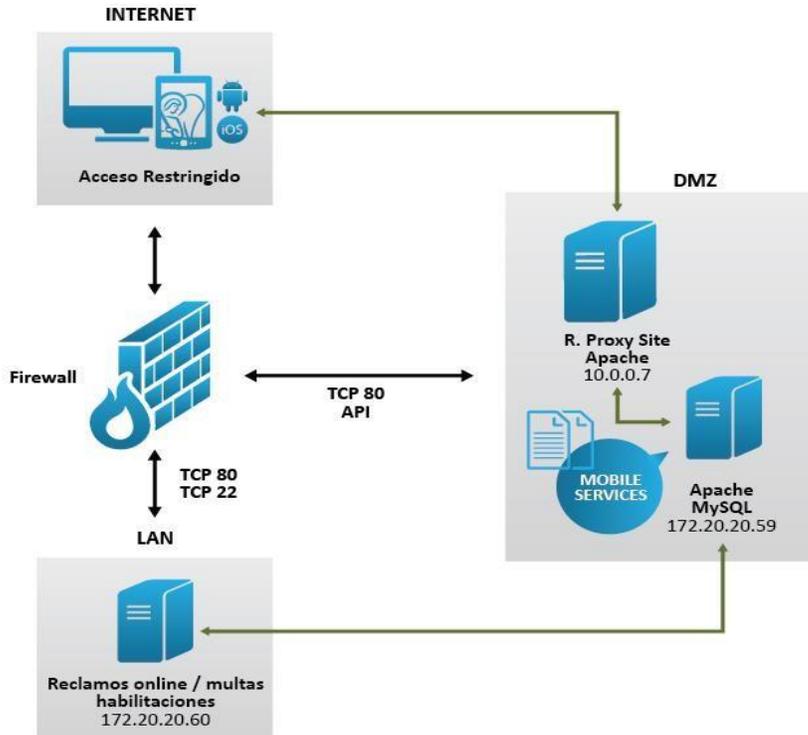
Aplicación en sistemas nativos

- El desarrollo se realizará para IOS 7 en adelante para Iphone 4, 5 y Ipod 4 y 5 y para android 4 en adelante y los testaremos en Samsung S3 y 3 otros formatos de móviles a definir.
- Creación de webservices que proveen de datos a la aplicación.
- El sitio contará con un sistema de gestión de contenido, que es el mismo que la web actual y que impactará también en la app.

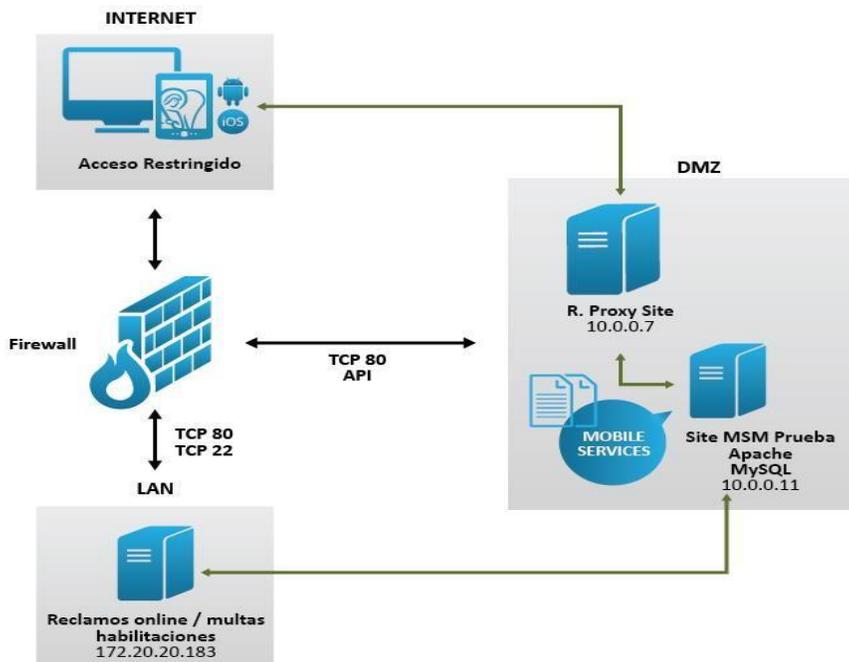
A continuación se grafican los diferentes ambientes de Producción, Desarrollo y Prueba de la Aplicación Móvil



Ambiente de Desarrollo



Ambiente de Prueba



3. Conclusión:

En un contexto dinámico, con el avance tecnológico constante, el auge de los teléfonos móviles inteligentes y la demanda de la ciudadanía de estar informada al instante, consideramos que desde la gestión pública es fundamental contar con una APP que acompañe la situación descripta.

Podemos decir que la implementación de una aplicación móvil se basa en 6 ejes principales:

1) Gobierno abierto / Democratización de la información

La aplicación se constituye como un nuevo canal de comunicación inclusivo, que no genera costos extras al usuario, dado que ya cuenta con dispositivos móviles, permitiéndole establecer una relación con el gobierno, pudiendo resolver conflictos enteramente online, recibiendo alertas sanitarias, viales y otras que le permiten decidir y mejoran su calidad de vida, y fundamentalmente accediendo a contenidos que antes le estaban vedados.

2) Ahorro de costo y tiempo

La aplicación permite resolver e iniciar trámites en la administración pública desde un celular, pudiendo gestionar y realizar el seguimiento de los reclamos sin tener que acercarse a una oficina. De esta manera, se agiliza la relación con el Gobierno, permitiéndole al usuario ganar más tiempo para él y para el organismo.

3) Valorización de la cultura local

Este espacio de la aplicación está alineado con la Cultura, ya que tiene como objetivo fundamental transmitir las diversas expresiones del arte a los ciudadanos de San Miguel y de esta manera difundir y valorizar la cultura local.

4) Entretenimiento

Está comprobado que el entretenimiento es uno de los ejes más solicitados y utilizados por la Ciudadanía Digital. De esta manera, al satisfacer esta expectativa se logra acercar un público menos participativo a la gestión pública.

5) Disponibilidad / Comodidad para el vecino

La aplicación garantiza tanto la disponibilidad y actualización permanente de toda la información contenida, como la operatividad de cada uno de sus módulos las 24 hs. del día, los 365 días del año. Esto permite que sea el vecino quien disponga del tiempo, ajustando las acciones a sus necesidades.

6) Participación Ciudadana

La creación de esta aplicación genera un nuevo canal de comunicación en búsqueda de la participación, es importante que personas pertenecientes a una comunidad trabajen en conjunto, se conozcan, se creen redes sociales, se establezca un diálogo, que puede dar lugar a muchas otras iniciativas para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Entendemos que en una sociedad cada vez más exigente, la posibilidad de contar con una aplicación móvil en un “Gobierno Digital” permite mejorar la interacción con los vecinos, satisfacer sus requerimientos y facilitar el camino hacia la superación de las expectativas de la “Ciudadanía Digital”, buscando la transparencia, colaboración y participación ciudadana que persigue un “Gobierno Abierto”.