

## Ficha Resumen de la Postulación

<b>Información general</b>	
Institución	<b>Municipalidad Provincial de Piura</b>
Título de la práctica	<b>Sistema Integrado de Atención al Ciudadano</b>
Categoría a la que postula	<b>Servicio de Atención al Ciudadano</b>
Departamento – Provincia - Distrito	<b>Piura-Piura-Piura</b>

### 1. Resumen

Como parte de un proceso de reingeniería emprendido por la municipalidad basado en Tecnologías de Información, se implementó un sistema informático que integra la información entre las áreas con mayor demanda para la atención de trámites. Ello permite brindar información actualizada y especializada de los diferentes trámites realizados por los ciudadanos y de las acciones de fiscalización efectuadas, así como agilizar la atención. Con este sistema, el usuario puede conocer desde un solo punto de atención el estado de un trámite o de una papeleta impuesta, sin tener que desplazarse por las diferentes oficinas responsables de atender su solicitud. La misma consulta se puede hacer ingresando a la página web de la Municipalidad.

### 2. Tipo de Entidad

1	Presupuesto	S/. 57.15 millones (PIA 2006)
2	Número de trabajadores	1349 trabajadores, 900 nombrados y 449 contratados
3	Número de oficinas a nivel nacional	1
4	Población	246,897
5	Índice de Desarrollo Humano	0.6208

### 3. Problema

La falta de sistemas informáticos integrados en todas las áreas ocasionaba que los expedientes no tuviesen seguimiento y no sean atendidos con celeridad.

#### 3.1. Causas

Los sistemas informáticos que se tenía en uso no estaban integrados. Además, habían sido desarrollados para trabajar en plataforma DOS y sin los niveles de seguridad adecuados. Asimismo, no existía un registro de las papeletas impuestas, pagadas o reclamadas. Otras causas eran la falta información completa, la duplicidad en la información y la demora en la emisión de certificados de zonificación.

#### 3.2. Efectos

El movimiento de un expediente de una oficina a otra al interior del municipio no era registrado; tampoco las atenciones quedaban registradas y los tiempos de atención de los trámites eran largos. Para conocer el estado de un expediente, se tenía que recorrer distintas oficinas del municipio.

### 4. Explicación de la práctica

#### 4.1. Descripción de la práctica

El Sistema Integrado de Atención Ciudadano es una solución informática que agrupa las áreas administrativas involucradas en los procesos de mayor demanda solicitados por ciudadanos como es el caso de:

- ✓ Licencias de funcionamiento
- ✓ Certificados de Zonificación
- ✓ Licencias Obras

Permite llevar un control de los certificados y las licencias emitidas con miras a la fiscalización.

El sistema presenta una interfaz gráfica muy amigable y facilita el acceso a información de todas las dependencias de la Municipalidad. Las áreas responsables de procesos intercambian datos de interés optimizando los tiempos de atención. Por ejemplo, la Oficina de Fiscalización y Control ofrece información en línea de los establecimientos que cuentan con licencia de funcionamiento y de las características de los negocios registrados (área, giro, tipo de licencia, titular o representante legal). De igual forma, la División de Licencias publica información en línea de las papeletas impuestas, información importante para la renovación de licencias.

El manejador de base de datos utilizado ha permitido que se implemente con facilidad una herramienta de consultas a través de la web. Los ciudadanos la usan para enterarse del estado de sus gestiones.

Presenta cuatro (4) módulos:

- ✓ **Módulo de Gestión de Expedientes.** Permite el registro de los expedientes presentados en la Unidad de Atención al Ciudadano, así como los movimientos de recepción y atención en cada una de las dependencias que estuvieron involucradas. El sistema genera reportes estadísticos que permiten evaluar el desempeño de las diversas dependencias al dar a conocer el tiempo promedio de atención por tipo de trámite y las dependencias con más carga de trabajo (mayor cantidad de expedientes por atender). Este módulo interactúa con los demás módulos para informar automáticamente de la presentación de expedientes relacionados con reclamos de papeletas, solicitud de Certificado de Zonificación y de licencia de funcionamiento.
- ✓ **Módulo de Fiscalización.** Permite llevar un control preciso y eficiente de las papeletas impuestas por la Oficina de Fiscalización y Control Municipal, así como de las deudas.
- ✓ **Módulo de Licencias de Funcionamiento.** Permite llevar un registro y control de las licencias de funcionamiento emitidas por la municipalidad, de los cambios efectuados, de las renovaciones y anulaciones. Genera reportes de los giros de negocio más comunes en determinado vecindario o calle o periodo, información que resulta de interés para las personas que desean instalar un negocio en un determinado lugar.
- ✓ **Módulo de Certificados de Zonificación.** Permite el registro de las solicitudes de certificados de Zonificación, las inspecciones realizadas y la impresión de certificados. La información almacenada en este módulo es de mucha importancia para la División de Licencias. Tiene opciones de reporte que permite conocer los expedientes atendidos y los pendientes.

#### 4.2. Periodo de desarrollo

- ✓ Periodo de desarrollo de la práctica: el análisis, diseño, programación e implementación de la práctica tuvo una duración de 7 meses, de febrero a agosto del 2005.
- ✓ Tiempo de funcionamiento de la práctica: desde setiembre del 2005 a la fecha.

#### 4.3. Público objetivo

Los ciudadanos.

#### 4.5. Medidas adoptadas

Los usuarios, en un principio reacios a este cambio, solicitan nuevas opciones del sistema, pues han entendido que las tecnologías de información son una herramienta muy útil en su trabajo cotidiano.

#### 5. Equipo Humano

El proyecto estuvo liderado por el Ing. Javier Suárez Niño, Gerente de Tecnologías y Sistemas de Información; el diseño desarrollo, capacitación e implementación estuvo a cargo de los profesionales Daniel Chunga Lachira y Mario Medina Márquez. Además, se contó con el apoyo del personal de las áreas involucradas.

1	Jefe de la Institución	Eduardo Cáceres Chocano
2	Jefe del área o líder del equipo	Ing. Javier Suárez Niño

#### 6. Dificultades para implementar la práctica

La principal dificultad que se presentó para la implementación del sistema fue la inconsistencia de la información de los sistemas antiguos, así como la inexistente documentación de los mismos originando retraso en la implementación al tener que realizar depuración de la información manualmente.

#### 7. Aliados

Gerentes y jefes de oficinas de las áreas que tenían la necesidad de contar con una herramienta que les permitiera monitorear y mejorar sus actividades.

#### 8. Resultados

##### 8.1. Resultados generales

- ✓ Se logrado automatizar muchos procesos y generar información valiosa para la toma de decisiones.
- ✓ La falta de información completa, la duplicidad de la información y la los problemas de seguridad se han superado gracias a un diseño adecuado de la base de datos y al uso de herramientas modernas para su desarrollo.
- ✓ Ahora un usuario puede consultar vía Web el estado actual de un expediente, si ha sido atendido positivamente o negativamente, si tiene que recoger algún documento o si necesita presentar algún anexo para que su trámite siga su curso.
- ✓ Oficina de Fiscalización y Control Municipal lleva un control preciso y eficiente de las papeletas que ha impuesto y si han sido canceladas o no.
- ✓ La División de Licencias cuenta ahora con una herramienta que le permite administrar las licencias de funcionamiento emitidas por la municipalidad, mejorando el desempeño de la División y ofreciendo un mejor servicio a los contribuyentes.
- ✓ Los tiempos de atención al administrado se han reducido considerablemente mejorando la imagen de la Municipalidad.
- ✓ El ciudadano puede ahora obtener información del trámite que viene realizando en un solo lugar, sin necesidad de desplazarse por los distintos ambientes de Municipalidad.

#### 9. Persona de contacto

Datos de contacto	
Persona de contacto	Ing. Javier Suárez Niño
Cargo	Gerente de Tecnologías y Sistemas de Información
Teléfono / Fax / Celular	073-309741
Correo electrónico (e-mail)	jsuarez@muniipiura.gob.pe

