

Municipalidad de San Lorenzo

Av. España y San Lorenzo - Teléfonos 570.000 - 575487
San Lorenzo – Paraguay

INFORME DE GESTIÓN DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

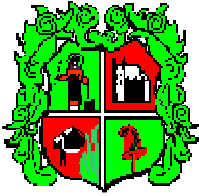
AÑO 2018

Misión: Proveer tecnologías de información para disponer de trámites y servicios ágiles a favor de los ciudadanos y también les permita acceder a la información mediante opciones electrónicas.

La Dirección de Informática tiene por objetivo administrar y mantener los sistemas informáticos del Municipio y de los equipos computacionales y colaborar a la optimización de los procedimientos administrativos, con el apoyo del hardware y/o software que sea necesario.

Acciones:

- Apoyar computacionalmente las actividades de todas las Direcciones, Departamentos y otras unidades del Municipio, preocupándose de la administración y los mantenimientos de programas como de la actualización de todo su equipo.
- Mantener y administrar las redes, sistemas y equipos computacionales del Municipio.
- Prestar soporte a usuarios en todo lo relativo a la plataforma computacional del Municipio.
- Supervisar todo proyecto informático que fuere contratado a terceros y ser la contraparte técnica de los sistemas computacionales arrendados.
- Controlar las concesiones que le correspondan de acuerdo a su participación en la elaboración de las especificaciones técnicas y que le sean atingentes a la naturaleza de sus funciones.
- Velar por la integridad de la información almacenada en equipos computacionales de propiedad municipal, además de elaborar y ejecutar los planes de contingencia necesarios en caso de pérdida de dicha información.
- Preparar, ayudar a interpretar y entregar la información estadística a las unidades municipales que lo requieran.

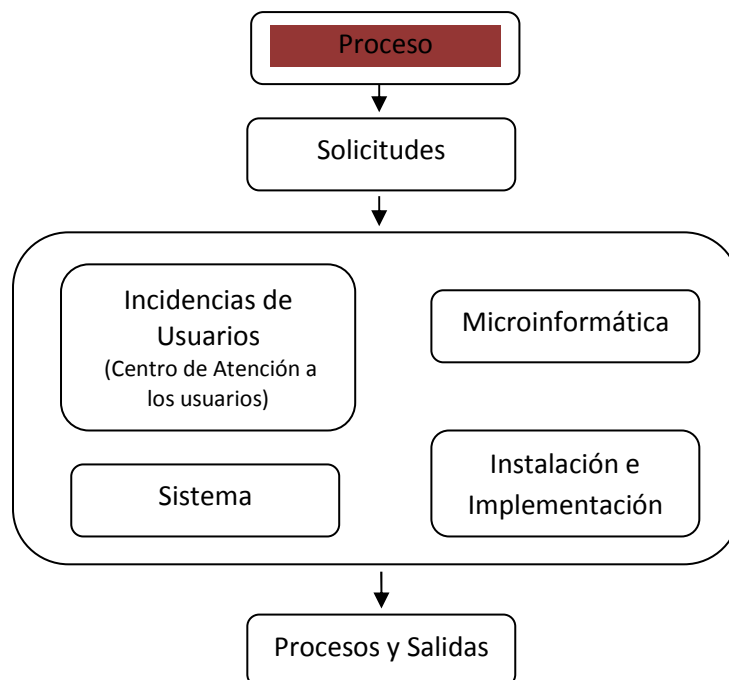


Municipalidad de San Lorenzo

Av. España y San Lorenzo - Teléfonos 570.000 - 575487
San Lorenzo – Paraguay

- Recopilar, actualizar y mantener datos e información estadística Comunal y Regional, necesaria para la Municipalidad, con la finalidad de que ésta sea útil en la toma de decisiones.
- Crear y administrar las bases de datos que sean relevantes para la toma de decisión y para el conocimiento de la comunidad.
- Coordinar el accionar de las distintas dependencias municipales de manera de ir integrando y correlacionando información y bases de datos.

El proceso *Sistemas de Información* identifica los siguientes subprocesos:

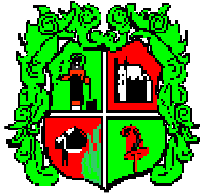


Subproceso Centro de Atención al Usuario (CAU)

Su misión es atender las dudas, llamadas y cualquier otro medio de solicitud de todos los usuarios, ayudando así a la atención continuada y poniendo a su alcance las herramientas informáticas necesarias para desempeñar su labor.

Este Departamento da servicio a más de **120 usuarios** potenciales y durante 2018 recibió **llamadas para soporte**, de los cuales resolvió el 96 % de las incidencias recibidas.

El **4%** restante fueron derivadas y resueltas por el resto de subprocesos.



Municipalidad de San Lorenzo

Av. España y San Lorenzo - Teléfonos 570.000 - 575487
San Lorenzo – Paraguay

Horario de atención de incidencias:

- Lunes a viernes de 7:00 a 14:00 horas
- Sábados de 7:30 a 12:00 horas

Fuera de este horario se atienden incidencias urgentes que impliquen fallo informático general así como las que se consideren necesarias.

Subproceso Microinformática

Este subproceso tiene como misión:

- Gestión de equipos informáticos: dotación, configuración, instalación y mantenimiento
- Gestión de conexiones a la red LAN de la Municipalidad.

En 2018 contamos en total con **154** puntos de acceso a la red LAN, de los cuales **30** puntos se crearon nuevos.

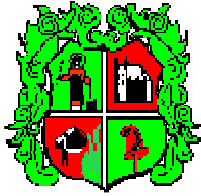
Subproceso Sistemas

Desde el subproceso de Sistemas se ha dado apoyo y servicio técnico a los módulos del sistema Informático BDSOft.

Se ha implementado las siguientes operaciones a los módulos del sistema informático BDSOft.:

- **Tasa por Servicio de Barrido y Limpieza de Cementerios.:** para la carga de cada lote de cementerio y el cálculo de la liquidación correspondiente.
- Se han actualizado los valores de parámetros, de los datos que hacen a los cálculos para pagos de tributos según la ordenanza tributaria vigente.
- Así como también se han actualizado los valores según el Decreto N° 8299/2017 por la cual se fijan los valores fiscales inmobiliarios establecidos por el Servicio Nacional de Catastro para el ejercicio fiscal del 2018.
- Expedientes: se ha creado nuevos usuarios para el seguimiento de los Expedientes.

Se ha implementado el Sistema de Atención al Contribuyente, consistente en un equipo emisor de ticket de espera y un equipo en donde se ejecuta el llamado de dichos tickets.



Municipalidad de San Lorenzo

Av. España y San Lorenzo - Teléfonos 570.000 - 575487
San Lorenzo – Paraguay

Subproceso de Instalación e Implementación

La implantación de nuevas aplicaciones o funcionalidades implica siempre formación al usuario.

En el 2018 hemos seguido colaborando en la capacitación y práctica de los funcionarios.