



**Mr-Bubo**  
CONEXIÓN INTELIGENTE



## Caso de Éxito

Municipalidad de  
Campana

### Resumen

**País: Argentina**

**Industria: Gobierno**

### Perfil de la Organización:

Campana es una ciudad industrial situada al nordeste de la provincia de Buenos Aires y en el límite septentrional del Gran Buenos Aires. Ubicada a orillas del río Paraná de las Palmas, cuenta con una población estimada de 94.333 habitantes.

### Situación

La nueva gestión que asumió en el año 2015 necesitaba mejorar la plataforma de atención al vecino, con el objetivo de disponer de información precisa y de ordenar la gestión de resolución

### Solución

Se implementó Mr-Bubo para el proceso gestión de incidencias y generación de indicadores solicitados.

### Beneficios

- + Mejoras en el registro de incidentes.
- + Medición de la satisfacción del servicio.
- + Optimización de recursos humanos, técnicos y financieros.
- + Mayor organización interna.

*“Mr-Bubo es una herramienta que nos permite gestionar de forma más eficiente los pedidos de los ciudadanos.”*

**Marina Sanchez**, Modernización  
Municipalidad de Campana,  
Buenos Aires, Argentina

**Municipalidad  
de Campana**

#### El desafío: Avanzar hacia una urbanización sostenible

Las ciudades tienen el potencial para constituirse en poderosas sinergias que apalanquen el desarrollo sostenible. La tecnología es una herramienta eficaz para que los gobiernos puedan brindar una respuesta inteligente, valiéndose de aplicaciones para proporcionar una mejor calidad de vida a sus residentes, digitalizando sus procesos y servicios para maximizar la utilización de recursos y promover la transparencia de sus gestiones.

El Municipio de Campana demuestra cómo la tecnología puede promover la conexión integral de tres pilares de la sostenibilidad: desarrollo económico, desarrollo social y protección del medio ambiente.

#### Situación

El Municipio necesitaba migrar a un sistema que le permitiera realizar un eficiente seguimiento de las solicitudes de los vecinos, geolocalizar los reclamos y a su vez, mejorar la trazabilidad de la gestión interna.

En cuanto a la organización de la información, si bien contaba con un tablero de reportes general de gestión, era fundamental continuar alimentando el mismo con los datos proporcionados por Mr-Bubo.

#### Solución

“Centro Municipal de Atención al Vecino” fue el nombre elegido por la Municipalidad de Campana para la aplicación.



El primer desafío que enfrentó el equipo de Mr-Bubo a

la hora de la implementación fue la complejidad de la migración de todos los registros que se venían trabajando con el sistema anterior con el fin de mantener la información histórica para las estadísticas como también continuar con la gestión de los casos en curso.

Adicionalmente, la implementación implicó un cambio cultural en varias áreas internas de la organización, dada la incorporación de la idea de trabajo basado en procesos que incorpora Mr-Bubo. Para llevar a cabo la gestión del cambio de una forma eficiente y exitosa, se debió realizar permanentes ajustes a dichos procesos.

Otra de las claves de éxito de la implementación, fue la necesidad de contar con información estadística en distintos formatos. Por un lado mediante los indicadores de performance personalizados de Mr-Bubo, y por otro lado, mediante la integración con los reportes en tecnología Microsoft Power BI° que el municipio utiliza.

#### Beneficios

El Municipio de Campana actualmente dispone de una herramienta de trabajo que le aporta comunicación, transparencia y eficiencia a la gestión, reduciendo costos y mejorando los tiempos de respuesta con el vecino.

Algunos de los principales logros obtenidos son:

- *Un mejor ordenamiento interno de las áreas involucradas, así como una reducción de la carga administrativa y el trabajo manual por medio de la automatización del proceso.*
- *Mayor trazabilidad y control de los requerimientos, monitoreando cada una de las actividades, detectando cuellos de botella y posibles desvíos de tiempos.*
- *Mayor precisión geográfica de los reclamos de los vecinos, gracias a la georreferenciación de incidentes.*
- *Reducción de costos de infraestructura dado que Mr-Bubo no requiere inversión en equipamiento, aprovechando las facilidades de la tecnología en la nube.*
- *Mejora del Tablero de control con KPIs con información de gestión a través de la integración con Mr-Bubo.*
- *Detección con mayor rapidez de problemas críticos para actuar en consecuencia.*