

CASO MUNICIPALIDAD

Una Municipalidad del país, tiene operaciones en diferentes áreas de servicio para la población, formando para cada caso una institución independiente, con su propio equipo de trabajo y su propio equipo de dirección para que se encarguen de coordinar los servicios que brindan a la población.

La Municipalidad ha encontrado en la formación del equipo independiente para cada institución la forma de garantizar la independencia de los servicios y el manejo del personal, así como la prioridad de entrega de servicios en cada caso, como desventaja, el Alcalde siente que ha perdido control de la ejecución, operación y manejo de información de cada una de las instituciones.

Las instituciones que componen la Municipalidad son: Agua, Energía Eléctrica, Arbitrios (Impuestos) y Tránsito.

Cada una de ellas gestiona sus operaciones de manera 100% independiente, cada una cuenta con su propio sistema de gestión y control de operaciones, realizan cobros, emiten facturas electrónicas (según sea el caso) y tienen su propia cartera morosa, cada uno gestiona la información de sus clientes de manera independiente y tienen diferente transaccionalidad que se debe registrar.

El Departamento de Agua realiza cobros, control de consumo, corte de servicios y gestión de morosidad, todos sus cobros son mensuales, además, cuenta con 5 sucursales en toda el área territorial.

El Departamento de Energía Eléctrica realiza cobros, control de consumo, corte de servicios y gestión de morosidad, todos sus cobros son mensuales, además, cuenta con 10 sucursales en toda el área territorial.

El Departamento de Arbitrios realiza cobros, control de cobros y gestión de morosidad, todos sus cobros son trimestrales, semestrales y anuales, no cuenta con sucursales, sus transacciones son centralizadas en un solo lugar.

El Departamento de Tránsito coloca multas, control de cobros y gestión de morosidad, para este sistema no hay temporalidad, cuenta con 3 sucursales.

Todos los departamentos cuentan con un sistema de información que se encarga del control de la transaccionalidad de la información y debido a regulaciones del país, toda su información debe estar registrada en servidores locales.

El Departamento de Agua cuenta con un sistema almacenado en PostgreSQL, tiene un modo gráfico desarrollado en Java y las diferentes sucursales se conectan por VPN a un servidor de información centralizado en su agencia principal, el sistema se compró a una empresa externa, no se tiene el código fuente y tienen tres empleados encargados de IT pero de poca experiencia.

El Departamento de Energía Eléctrica cuenta con un sistema almacenado en MariaDB, un modo gráfico desarrollado en PHP y las diferentes sucursales se conectan por VPN a un servidor de información centralizado en su agencia principal, el sistema se compró a una empresa externa, sí se tiene el código fuente pero ninguno de los cinco empleados de IT ha logrado entender el código para hacerle modificaciones.

El Departamento de Arbitrios cuenta con un sistema almacenado en Access, un modo gráfico en Visual Basic y en la misma computadora donde se ejecuta se almacena toda la información, este sistema lo

trabajó un practicante en la Municipalidad, dejó el código fuente pero nadie se encarga de darle mantenimiento.

El Departamento de Tránsito cuenta con un sistema almacenado en Oracle, un modo gráfico desarrollado en Oracle Forms y las diferentes sucursales se conectan por VPN a un servidor de información centralizado en su agencia principal, el sistema lo desarrollaron localmente dos programadores que pertenecen al Departamento y realizan modificaciones constantes al código para optimizarlo.

Durante un proceso de rendición de cuentas, un Asesor en Tecnología del Alcalde, le indica que no tienen ningún control en la información que manejan, tampoco tienen un estándar en el control y gestión de la información, desconoce el monto de cartera morosa total de la Municipalidad y tampoco tiene un buen control de la eficiencia de las sucursales de cada una de las Entidades.

Por ejemplo, el Alcalde desea que si un cliente no ha realizado sus pagos de Arbitrios y multas de tránsito, se le suspenda el servicio de energía eléctrica y de agua.

Además, el Ministerio de Finanzas del país, le solicita reportes mensuales consolidados sobre la operación de la Municipalidad, al mismo tiempo, Auditoría del país, solicita también un formato especial de reportes que para entregarlos actualmente se reúnen cuatro empleados durante los primeros tres días hábiles del mes para poder juntar la información, darle el formato y enviarlo, sobre estos reportes el Alcalde ha recibido quejas que la información en muchas ocasiones tiene errores en la fórmulas de Excel.

Encuentre la solución ideal para solventar los problemas planteados en el caso.