

MALVINAS DIGITAL

DOCUMENTO DE **PRESENTACIÓN**

PREMIOS EIKΩN

MALVINAS ARGENTINAS
MUNICIPIO
EL LUGAR DE LA FAMILIA



CATEGORÍA:
13 - Digital Web Social Media y Digital Móvil

CAPÍTULO:
Capítulo General

TÍTULO DEL PROGRAMA:
Malvinas Más Digital

INSTITUCIÓN:
Malvinas Argentinas Municipio

ÁREA RESPONSABLE:
Secretaría de Gobierno y Monitoreo Institucional

RESPONSABLE:
Lic. María Luján Salgado



INTRODUCCIÓN: PLANTEO Y DIAGNÓSTICO

Históricamente, el contexto del municipio se caracterizaba por una fuerte dependencia de la presencialidad, los ciudadanos debían acudir físicamente al palacio municipal o a las Unidades Locales de Gestión (ULG) de cada localidad para realizar trámites, efectuar consultas generales o abonar de forma presencial las tasas municipales en las ventanillas administrativas.

Esta dinámica generaba un problema detectado como multidimensional: por un lado, el sitio web institucional contaba con información escasa y desactualizada; por el otro, la falta de canales claros provocaba desorientación en los vecinos, quienes a menudo desconocían a qué oficina dirigirse o eran derivados de manera ineficiente entre distintas dependencias.

Ante este escenario, se identificó la necesidad comunicacional de centralizar y actualizar el acceso a la información útil, así como de agilizar la interacción entre el Estado local y la ciudadanía.

A partir del diagnóstico inicial de la situación, se determinó la urgencia de implementar un plan integral de transformación digital estructurado en etapas y fundamentado en metodologías de diseño centradas en la experiencia del usuario (UX). El despliegue de este plan se articuló a través de las siguientes soluciones tecnológicas:

•**Plataforma "Más Pagos":** Desarrollada para permitir la autogestión y el pago digital de tasas municipales vinculadas a viviendas, vehículos y comercios.

•**Renovación de la Web Institucional:** El nuevo sitio web del municipio se planificó para optimizar la experiencia de los usuarios y facilitar el acceso a la información.

•**Asistente Virtual "Malvi":** El chatbot de WhatsApp centraliza información sobre trámites, servicios y eventos.

•**La App Malvinas Más Digital:** Centraliza los números de emergencia y los principales trámites y servicios municipales.

•**Sistema de Atención al Vecino:** Interfaz que permite a los agentes municipales cargar incidentes, monitorear su resolución y notificar sobre el estado de los mismos a los ciudadanos.

•**Servicio de Telemedicina:** Consultas médicas remota, ágil y cómoda desde cualquier dispositivo con acceso a internet.

LINKS:

Plataforma "Más Pagos":.
https://pagosonline.malvinasargentinas.gob.ar/

Renovación de la Web Institucional:
https://www.malvinasargentinas.gob.ar/

Asistente Virtual "Malvi":
https://www.malvinasargentinas.gob.ar/Malvi

La App Malvinas Más Digital:
https://www.malvinasargentinas.gob.ar/app-malvinas

Servicio de Telemedicina:
https://www.malvinasargentinas.gob.ar/telemedicina



PROPUESTA / ESTRATEGIA

Se plantearon objetivos claros como crear nuevas vías de contacto para que los vecinos puedan resolver consultas, y la agilización de servicios y gestión de trámites. Para el 21 de febrero de 2025, el distrito presentó Malvinas Más Digital, una iniciativa que tuvo como propósito mejorar la gestión pública mediante el uso de tecnología innovadora.

Para dar a conocer estas nuevas herramientas digitales que ofrecía el municipio, se crearon campañas de comunicación con impresiones de folletería, salida en redes sociales y medios nacionales y locales.

A su vez, se realizaron estrategias de difusión y activaciones con campañas como “Conectando Generaciones”, con el objetivo de llegar a adultos mayores y “Malvinas Más Cerca”, un operativo realizado en barrios con diferentes stands de gestiones municipales. Además, se concretaron cursos como “Malvinas Tech” para que el público juvenil tenga un acercamiento y conocimiento básico sobre la tecnología,

La campaña Malvinas Más Digital tiene un objetivo claro: que el distrito de Malvinas Argentinas sea más accesible y más moderno.



DESARROLLO / EJECUCIÓN

Plataforma Más pagos

Esta herramienta facilita consultas sobre deudas, historial de cuentas pagadas y pago de tasas municipales de inmuebles, comercios, patentes de autos y motos, y grandes contribuyentes.

El sistema ofrece una gran variedad de medios de pago: tarjetas de crédito y débito, DEBIN, Interbanking y QR compatible con cualquier billetera virtual. Actualmente, la plataforma funciona a través de tres modalidades:

•**Portal Web Oficial:** Acceso y autogestión directa desde el sitio web del municipio.

•**Escaneo de Código QR:** Redirección automática a la pantalla de pago al escanear el código QR que viene impreso en la boleta.

•**Canal Conversacional de WhatsApp:** Interacción guiada para realizar el pago directamente desde la aplicación de mensajería

Relanzamiento de la web

La actualización de la web institucional se planificó con el objetivo de optimizar la experiencia de los usuarios y facilitar el acceso a la información pública.

A través de un diseño más amigable, el nuevo portal permite:

•Realizar trámites en línea y acceder a las últimas novedades y noticias de la gestión local.

•Consultar el calendario dinámico con todos los eventos, jornadas y actividades próximas.

•Acceder a teléfonos y direcciones de farmacias de turno, hospitales, escuelas y Centros de salud.

•Revisar actividades deportivas disponibles, y horarios de propuestas de cada polideportivo

•Conocer la oferta completa de cursos y talleres abiertos a la comunidad.

•Obtener información sobre diferentes programas y servicios municipales.

Malvi: El chatbot de Malvinas

El asistente virtual desarrollado por la Municipalidad de Malvinas Argentinas brinda una atención ciudadana automatizada, ágil y disponible de forma continua. Los vecinos pueden contactarse a través del sitio web oficial, la aplicación móvil municipal o agendando directamente el número de WhatsApp (11-7120-8888).

Actualmente, este canal permite:

•Acceder a información detallada sobre trámites y programas municipales.

•Gestionar turnos médicos con pediatría e imágenes

•Enviar recordatorios de turnos programados

•Recibir una respuesta personalizada por parte de asistentes capacitados, en caso de no obtener respuesta acorde en el flujo automatizado.

App Malvinas Más Digital

La aplicación móvil centraliza múltiples servicios esenciales en los dispositivos móviles de los vecinos, optimiza los tiempos de gestión y ofrece respuestas inmediatas ante situaciones críticas de manera ágil y accesible.

A través de su interfaz, la aplicación permite:

•Emitir alertas mediante botones de pánico conectados de forma directa con el Centro de Operaciones Municipales (COM), el SAME y el cuerpo de Bomberos.

•Gestionar turnos médicos para las especialidades de pediatría e imágenes

•Solicitar el cambio de luminarias urbanas.

•Tramitar licencias de conducir.

•Consultar las farmacias de turno dentro del distrito.

•Acceder a canales del municipio, como Malvi y el portal web institucional.

Herramienta de Atención al Vecino (uso interno)

La Herramienta de Atención al Vecino es una plataforma de gestión interna desarrollada para unificar y centralizar todos los reclamos y solicitudes de los ciudadanos en un único sistema. Esta solución tecnológica optimiza la eficiencia administrativa al permitir el cruce de datos interconectados, facilitando la detección de reclamos duplicados sobre una misma problemática y ordenando la información para agilizar los tiempos de respuesta.

Esta plataforma interna permite:

•Cargar reclamos y solicitudes ciudadanas desde cualquier dispositivo conectado a la red informática municipal.

•Realizar un seguimiento exhaustivo y continuo del estado de gestión de cada solicitud enviada a las áreas involucradas.

•Acceder a métricas e información precisa sobre la resolución de los incidentes para evaluar desempeño y lograr optimizar servicios públicos.

•Detectar problemáticas coincidentes o solicitudes duplicadas, optimizando los recursos y coordinando una única respuesta operativa para un mismo sector.

Próximamente, el municipio expandirá el alcance de esta plataforma interna hacia un modelo de autogestión directa para la ciudadanía. A través de este lanzamiento, los vecinos tendrán la capacidad de reportar incidencias de forma autónoma y realizar el monitoreo de sus solicitudes sin intermediarios, integrando todo el proceso dentro de la aplicación móvil Malvinas Más Digital.

El sistema habilitará cuatro tipos de reclamos urbanos:

•Reportar incidentes sobre autos abandonados

•Solicitar limpieza y remoción de basurales y chatarra

•Pedir por recambio de luminarias rotas

•Solicitar reparación de calles y bacheo

Servicio de telemedicina

Una solución tecnológica estratégica para descentralizar la atención de los hospitales del distrito. Ofrece a los vecinos una alternativa de atención médica a distancia, disminuyendo la saturación de las guardias físicas y brindando una respuesta oportuna ante consultas que no sean consideradas de gravedad extrema.

Este canal de salud digital funciona de manera continua, permitiendo a los ciudadanos:

•Acceder de forma inmediata a consultas virtuales atendidas por profesionales de la salud, con especialidades de pediatría y atención general.

•Utilizar el servicio durante las 24 horas, todos los días del año, con un tiempo de espera promedio de 2 minutos para iniciar la videollamada.

•Resolver consultas médicas cotidianas y de baja complejidad directamente desde el teléfono celular

•Recibir recetas digitales para la adquisición de medicamentos en farmacias y certificados médicos correspondientes de manera electrónica.

•Ingresar mediante tótems ubicados en sitios estratégicos como salas de espera de edificios de primer nivel y hospitales.



RESULTADOS

Con la implementación de las nuevas herramientas digitales y el acompañamiento de campañas de comunicación, se lograron resultados óptimos que evidencian la necesidad de los vecinos de realizar consultas y trámites de forma digital y descentralizada.

Respecto al chatbot Malvi, se pudo observar un fuerte crecimiento, pasando de 2.532 conversaciones desde su lanzamiento en noviembre del 2024, alcanzando las 30.000 conversaciones efectivas en el mes de mayo del año 2026 con uno de los valores máximos desde su lanzamiento.

El sitio web oficial del municipio también obtuvo un cambio significativo en la cantidad de visitas debido a su optimización. Se logró pasar de 324 mil visitas anuales en 2023 a 2,09 millones en el 2024 y 5,8 millones en 2025. Por otro lado, la app “Malvinas Más Digital” en su primer año 2025 obtuvo más de 12 mil descargas.

En cuanto al servicio de telemedicina, en tan sólo dos meses se lograron registrar 18.900 visitas a la plataforma desde la aplicación Malvinas Más Digital y en las consultas se mantuvo un promedio de espera de 2 minutos.

Por último, el sistema Malvinas más pagos logró una reducción en costos administrativos, gracias a la eliminación de procesos manuales. Incrementó un 12% la recaudación durante el primer trimestre tras la implementación de la plataforma. Se redujo un 50% los reclamos por errores de imputación y pagos duplicados, gracias a la conciliación automática. Por lo tanto y de esta manera, queda en evidencia una mejora en la eficiencia recaudatoria, logrando así establecer un modelo de gestión tributaria

moderno, sustentable y replicable.

En conclusión, estos números no solo demuestran la eficiencia de las herramientas digitales implementadas, sino un cambio de paradigma en la gestión municipal de Malvinas Argentinas, en donde se digitaliza para estar más cerca del vecino. Cada interacción en estas plataformas representa un trámite simplificado, un vecino escuchado y una respuesta en tiempo real.

Los resultados y la evaluación de esta campaña confirman que la innovación tecnológica es el camino hacia una comunicación pública, moderna y transparente.

Detrás de cada pantalla, de cada clic y de cada herramienta digital que implementamos en el municipio, hay un vecino de Malvinas Argentinas que encuentra una solución.



MALVINAS DIGITAL

PREMIOS EIKON

MALVINAS ARGENTINAS
MUNICIPIO
EL LUGAR DE LA FAMILIA