

HERRAMIENTA DE AUTODIAGNÓSTICO TRANSFORMACIÓN DIGITAL



GOBERNANZA Y LIDERAZGO	PROCESOS	INTEROPERABILIDAD
VISIÓN CENTRADA EN LA CIUDADANÍA	CULTURA: GESTIÓN DEL CAMBIO	CIBERSEGURIDAD
SERVICIOS DIGITALES	TECNOLOGÍA Y CONECTIVIDAD	NORMATIVA

PUNTUACIÓN

En el caso de dos respuestas		En el caso de tres respuestas		
Negativa	Positiva	Negativa	Intermedia	Positiva
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0pt	2pt	0pt	1pt	2pt

GOBERNANZA Y LIDERAZGO

1 ¿La transformación digital es un eje de gestión del municipio?

No	Sí
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2 ¿La estrategia de transformación digital cuenta con el aval del equipo de liderazgo político?

No	Sí
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3 ¿El municipio cuenta con un presupuesto específico destinado a implementar la estrategia de transformación digital?

No	Sí
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4 ¿El municipio cuenta con un equipo con experiencia para llevar adelante el proceso de transformación digital?

No	Sí
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5 ¿El municipio tiene detectados los y las líderes de la transformación digital en cada una de las secretarías?

No

Sí

6 ¿El municipio cuenta con una mesa de trabajo transversal para llevar adelante la estrategia de transformación digital?

No

Sí

7 ¿El municipio lleva adelante capacitaciones para cada uno de los procesos a transformar, los presenta a los equipos y cuenta cómo se van a implementar?

No

Solo capacita /
solo presenta

Sí, capacita y presenta
los procesos de
transformación

8 ¿El municipio cuenta con indicadores y/o métricas claras para medir las iniciativas?

No

Solo para
algunas iniciativas

Sí, para el total de las
iniciativas



VISIÓN CENTRADA EN EL CIUDADANO

9 Al diseñar un nuevo servicio, ¿identifica las necesidades según las características de la ciudadanía?

No

Sí

10 Al diseñar un nuevo servicio, ¿invita a la ciudadanía, cámaras y/o agrupaciones a participar activamente del diseño?

No

Sí

11 Al diseñar un nuevo servicio, ¿define indicadores para evaluar las experiencias de la ciudadanía con los distintos servicios brindados?

No

Sí

12 Al diseñar un nuevo servicio, ¿incorpora metodologías ágiles de validación para desarrollar las ideas y mejorarlas desde la experiencia de los usuarios y las usuarias?

No

Sí

13 Al implementar un nuevo servicio, ¿tiene organizada la forma de canalizar los reclamos?

No

Sí

14 ¿El municipio conoce cuál es la información con la que ya cuenta o puede obtener de otra repartición o nivel de gobierno/fuente para facilitar los trámites al ciudadano (principio de una sola vez)?

No

Sí



SERVICIOS DIGITALES

15 ¿El municipio tiene digitalizados sus servicios a través de un portal web?

No (menos del 20% de los servicios)

Solo algunos (entre el 21 y 80% de los servicios)

Sí (más del 80% de los servicios)

16 ¿El municipio tiene digitalizados los servicios de pago de tasas?

No

Algunas

Todas

17 ¿El municipio tiene digitalizados los servicios de renovación y trámite de licencia de conducir?

No

Sí

18 ¿El municipio tiene digitalizados los servicios de turnos de salud?

No

Solo para algunas prestaciones

Sí, para todas las prestaciones

19 ¿El municipio tiene digitalizados los servicios de registro de proveedores?

No	Sí
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20 ¿El municipio tiene digitalizados los servicios de consultas y reclamos?

No	Solo para algunas dependencias	Sí
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21 ¿El municipio tiene digitalizados los servicios de habilitaciones?

No	Solo para algunas dependencias	Sí
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22 ¿El municipio tiene digitalizados los servicios de compras y contrataciones?

No	Sí
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23 ¿El municipio tiene digitalizados los servicios de transparencia y datos abiertos?

No	Sí
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

24 ¿El municipio tiene vinculadas las experiencias físicas y digitales de sus servicios?

No (menos del 20% de las experiencias)	Solo algunos (entre el 21 y 80% de las experiencias)	Sí (más del 80% de las experiencias)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

25 ¿El municipio tiene una gestión digital de servicios proactivos (no reactivos)? Ej.: aviso ante el vencimiento del carnet de conducir.

No (para menos del 20% de los servicios)	Solo para algunos (entre el 21 y 80% de los servicios)	Sí (para más del 80% de los servicios)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

26 ¿El municipio digitalizó la información histórica (expedientes papel) de la ciudadanía?

No (menos del 20% de los expedientes)	Parcialmente (entre el 21 y 80% de los expedientes)	Sí (más del 80% de los expedientes)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

27 ¿El municipio releva experiencias de digitalización de otras ciudades?

No

Sí



PROCESOS

28 ¿El municipio tiene una gestión digital de servicios proactivos (no reactivos)? Ej.: aviso ante el vencimiento del carnet de conducir.

No

Sí

29 ¿El municipio digitalizó la información histórica (expedientes papel) de la ciudadanía?

No

Sí

30 ¿El municipio releva experiencias de digitalización de otras ciudades?

No

Sí

31 ¿El municipio tiene planificada una reingeniería de procesos para eliminar el papel y brindar el servicio de manera digital de punta a punta?

No

Sí

32 ¿El municipio tiene identificados y priorizados los procesos por los que empezar a trabajar en la estrategia de transformación digital?

No

Sí



CULTURA: GESTIÓN DEL CAMBIO

33 ¿El municipio tiene documentada la cadena de valor de los procesos (actividades, insumos, tiempos de ejecución y responsables de cada una)?

No

Sí

34 ¿El municipio conoce cómo funciona actualmente y cómo debería funcionar cada uno de los procesos identificando los cambios que debería llevar adelante para optimizarlos?

No	Sí
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

35 ¿El municipio tiene definidos los objetivos y métricas de las oportunidades de mejora para los procesos priorizados?

No	Solo interna / solo externa	Sí, tanto interna como externa
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

36 ¿El municipio evalúa el nivel de madurez de cada una de las áreas en relación con habilidades y conocimientos necesario para implementar procesos de transformación digital?

No	Sí
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

37 ¿El municipio cuenta un plan de capacitación para adaptar/entrenar el capital humano en las habilidades y capacidades requeridas para los procesos de transformación digital?

No	Sí
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

38 ¿El municipio cuenta con una estrategia de comunicación interna y externa sobre los nuevos procesos/servicios que se implementen y su funcionamiento?

No	Sí
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



TECNOLOGÍA Y CONECTIVIDAD

39 ¿El municipio cuenta con un plan de comunicación interna (áreas involucradas) y externa en caso de errores o fallas (plan de contingencia)?

No	Sí
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

40 ¿El municipio cuenta con una mesa de ayuda que evacue las dudas para quienes implementan el proceso de transformación digital?

No Sí

41 ¿El municipio cuenta con un sistema o metodología de monitoreo de satisfacción del cliente interno en la municipalidad?

No Sí

42 ¿El municipio cuenta con un relevamiento de soluciones de transformación digital disponibles en el mercado?

No Sí

43 ¿El municipio cuenta con un esquema de alta disponibilidad, ya sea mediante un data center o en la nube?

No (menos del 50% de las dependencias están conectadas)

Entre el 50% y 80% de las dependencias

Sí (más del 80% de las dependencias)

44 ¿El municipio cuenta con tecnología para generar reportes, hacer análisis y aplicar inteligencia artificial a partir del uso de datos?

No Solo en el casco urbano Sí



INTEROPERABILIDAD

45 ¿El municipio articula con organismos nacionales y provinciales para vincular información para los servicios digitales?

No Sí

46 ¿El municipio lleva adelante acciones de interoperabilidad con otros servicios manteniendo la seguridad? (al usar APIs de terceros, validar con AFIP, etc)

No	Sí
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

47 ¿El municipio cuenta con servicios APIs para la integración entre sistemas de las diferentes áreas municipales?

No	Sí
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

48 ¿La integración entre áreas se realiza de forma segura?

No	Sí
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

49 ¿El municipio aplica políticas de ventanilla única o simplificación?

No	Sí
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



CIBERSEGURIDAD

50 ¿El municipio cuenta con una política de privacidad de datos que garantice el cumplimiento de la normativa vigente tanto nacional (Ley 25326) como leyes provinciales?

No	Sí
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

51 ¿El municipio cuenta con una estrategia de gestión de identidades que contemple los mínimos privilegios de cada perfil?

No	Sí
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

52 ¿Los datos sensibles están cifrados tanto en tránsito como en reposo?

No	Sí
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

53 ¿El municipio tiene implementadas medidas para proteger la seguridad de su infraestructura (como por ejemplo firewalls de red y/o de aplicación)?

No	Sí
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

54 ¿Cuenta con un monitoreo continuo para identificar amenazas en los eventos generados sobre la infraestructura tecnológica?

No	Sí
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

55 ¿El municipio cuenta con mecanismos de respaldo para las bases de datos y servidores?

No	Sí
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

56 ¿Cuenta con un inventario y clasificación de activos de información?

No	Sí
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

57 ¿Cuenta con un programa de concientización de seguridad?

No	Sí
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

58 ¿Cuenta con un plan de continuidad y de respuesta ante incidentes para los servicios brindados?

No	Sí
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



NORMATIVA

59 ¿El municipio cuenta con normativa que acompañe el proceso de transformación digital?

No	Sí
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

60 ¿Las ordenanzas generan incentivos para agilizar los procesos dentro de cada una de las áreas municipales?

No

Sí

61 ¿El municipio tiene una política de protección de infraestructura crítica (de servicios básicos)?

No

Sí

62 ¿El municipio promueve el uso de herramientas open source o de código abierto?

No

Sí

TOTAL 124
PUNTOS

PUNTAJE
RESPUESTAS

124 PUNTOS = 10

PUNTAJE
DEL 1 AL 10

GLOSARIO

SERVICIOS

Conjunto de productos basados en la nube, incluidos recursos para cómputo, almacenamiento, bases de datos, análisis, redes, dispositivos móviles, herramientas para desarrolladores, herramientas de administración, IoT, seguridad y aplicaciones digitales. Ayudan a las organizaciones a avanzar con mayor rapidez y reducir los costos en tecnología de la información.

PRINCIPIO DE UNA SOLA VEZ

Garantiza que los ciudadanos y las empresas suministren cierta información estándar solo una vez; se busca que las oficinas de la administración pública tomen medidas para compartir internamente estos datos, de modo que ninguna carga adicional recaiga sobre los ciudadanos y las empresas.

METODOLOGÍAS ÁGILES DE VALIDACIÓN

Son procesos a través de los cuales las aplicaciones y proyectos de desarrollo van incorporando funcionalidades en ciclos cortos, generando prototipos que se ponen a disposición de los usuarios para su validación.

CADENA DE VALOR

La cadena de valor es una herramienta que ayuda a determinar las actividades que se llevan a cabo dentro de un proceso y las interrelaciones que existen entre ellas, permite identificar las actividades que agregan valor al producto o servicio con la finalidad de brindar mejor calidad en la prestación de servicios.

DATA CENTER CON REDUNDANCIA

Un Data Center, o “centro de procesamiento de datos” es una instalación, construcción o inmueble de gran tamaño donde se albergan y mantienen numerosos equipos electrónicos como servidores, ventiladores, conexiones y otros recursos necesarios que se utilizan para mantener una red o un sistema de computadoras, información, conexiones y datos de una o varias empresas. El objetivo de la redundancia es respaldar la disponibilidad de los datos, por ello los datos allí procesados se replican en la nube o en otra dependencia para evitar interrupción en los procesos.

INTEROPERABILIDAD

La interoperabilidad es la capacidad que tiene un producto o un sistema, cuyas interfaces son totalmente conocidas, para funcionar con otros productos o sistemas existentes o futuros, y eso sin restricción de acceso o de implementación.

APIs

El término api (application program interface) es una interfaz de programación de aplicaciones (del inglés api: application programming interface). Es un conjunto de rutinas que provee acceso a funciones de un determinado software. Las API actúan como la "puerta de entrada" para que las aplicaciones accedan a los datos, la lógica empresarial o la funcionalidad de sus servicios de backend.

CIFRADO

Uso de un algoritmo matemático para que los datos resulten ininteligibles a los usuarios no autorizados y, al mismo tiempo, ofrece a los usuarios autorizados un método (como una clave o contraseña) para devolver los datos alterados a su estado inicial.

ACTIVOS DE INFORMACIÓN

Los activos de información son los recursos que utiliza un sistema de gestión de seguridad de la información.

INFRAESTRUCTURA CRÍTICA

Son aquellos sistemas físicos y virtuales o agregación de activos que proporcionan funciones y servicios esenciales para dar respaldo a los sistemas sociales, económicos y ambientales.

FIREWALLS DE RED Y DE APLICACIÓN

Es un sistema cuya función es prevenir y proteger la red de intrusiones o ataques de otras redes, bloqueando el acceso. Permite el tráfico entrante y saliente que hay entre redes u ordenadores de una misma red.

OPEN SOURCE

El software open source es un código diseñado de manera que sea accesible al público: todos pueden ver, modificar y distribuir el código de la forma que consideren conveniente.