# Entregable 1

## Informe de Relevamiento de Nivel de Madurez de Transformación Digital

## Municipalidad de Villa Allende

# Índice de Contenido


I. Introducción 4

I. Metodología de relevamiento 5

II. Resultados del relevamiento con propuestas de mejora 7

1. Estrategia y liderazgo 7
2. Procesos, trámites y servicios en línea 11
3. Recursos Humanos 16
4. Conectividad y tecnología 16
5. Análisis Normativo 16
6. Gobernanza de datos y gobierno abierto 17

ANEXO I - Estado de respuesta de información solicitada para el relevamiento 19

ANEXO II - Metas analizadas 21

ANEXO III - Información inconsistente de trámites relevados 23

## Historial de cambios

| Versión | Fecha de actualización | Observaciones |
|---|---|---|
| 1 | 22/7/2024 | Entregable 1 - Relevamiento |
| | | |
| | | |
| | | |

# I. Introducción

En la era digital actual, la capacidad de los gobiernos locales para adoptar y utilizar tecnologías digitales es crucial para mejorar la eficiencia administrativa, la transparencia, y la prestación de servicios a la ciudadanía. La digitalización no solo optimiza los procesos internos, sino que también facilita una mejor comunicación y relación con los ciudadanos, promoviendo una gestión más participativa y accesible.

En este sentido, el presente informe tiene como objetivo evaluar y presentar el estado de situación del nivel de madurez digital de la Municipalidad de Villa Allende para impulsar la modernización y transformación digital de su administración.

Este informe se estructura en 2 secciones principales:

**1. Metodología de relevamiento:** Esta sección detalla el enfoque y los métodos utilizados para llevar a cabo el relevamiento del nivel de madurez digital en la Municipalidad de Villa Allende. Incluye la descripción de las herramientas empleadas y el proceso de recopilación de datos.

**2. Resultados del relevamiento con propuestas de mejora:** En esta sección se presentan los hallazgos obtenidos a partir del relevamiento, proporcionando una visión clara del estado actual de la digitalización en la Municipalidad de Villa Allende. Los resultados identifican fortalezas, áreas de mejora, y recomendaciones para avanzar hacia una mayor madurez digital. Basado en estos resultados, se ofrecen una serie de propuestas y acciones concretas para acelerar la modernización y transformación digital de la Municipalidad. Las propuestas están orientadas a abordar las áreas de mejora identificadas, aprovechar las oportunidades detectadas, y construir sobre las fortalezas existentes para lograr una transformación digital efectiva y sostenible.

# I. Metodología de relevamiento

Para asegurar una comprensión integral del nivel de madurez digital de la Municipalidad de Villa Allende, se ha diseñado un formulario de relevamiento de información que abarca las siguientes dimensiones que apuntan a conocer el estado actual y para planificar adecuadamente futuras iniciativas de transformación digital.

## 1. Estrategia y liderazgo

La estrategia y el liderazgo son componentes críticos en cualquier proceso de transformación digital. Esta sección evalúa si existe una visión clara y compartida para la digitalización y si los líderes están comprometidos con esta agenda. La falta de liderazgo estratégico puede resultar en iniciativas fragmentadas y descoordinadas. Al entender el nivel de compromiso y la claridad de la estrategia, se pueden diseñar programas que orienten las metas digitales con los objetivos organizacionales más amplios.

## 2. Procesos, trámites y servicios en línea

La digitalización de procesos y trámites es un pilar fundamental de la transformación digital. Esta sección permite identificar cuáles procesos administrativos ya han sido digitalizados y cuáles aún requieren modernización. Evaluar esta área es esencial para mejorar la eficiencia operativa y minimizar errores de gestión, lo que, en última instancia, mejora la satisfacción de los ciudadanos.

## 3. Recursos humanos

El éxito de la transformación digital depende en gran medida de las competencias y habilidades del personal. Esta sección examina la disponibilidad y el nivel de capacitación del capital humano en relación a las tecnologías digitales. Es crucial identificar brechas en las habilidades y áreas que requieren capacitación adicional para asegurar que el personal esté preparado para adoptar y manejar nuevas tecnologías.

## 4. Conectividad y tecnología

La infraestructura tecnológica es la columna vertebral de cualquier iniciativa de digitalización. Esta sección evalúa la disponibilidad y el estado de los recursos tecnológicos, incluyendo hardware, software y conectividad. Conocer el estado actual de la infraestructura tecnológica permite planificar inversiones necesarias y asegurar que los sistemas existentes puedan soportar nuevas implementaciones.

## 5. Recursos normativos

Las normativas y regulaciones juegan un papel crucial en la implementación de tecnologías digitales. Esta sección analiza la existencia y adecuación de los marcos legales y regulatorios que apoyan la digitalización. Evaluar esta área es fundamental para identificar barreras legales que podrían obstaculizar el progreso y para asegurar que las iniciativas digitales cumplan con los requisitos

legales y éticos.

## 6. Gobernanza de datos y gobierno abierto

La gobernanza de datos y el gobierno abierto son esenciales para la transparencia y la participación ciudadana en el ámbito digital. Una gestión adecuada de los datos y un enfoque proactivo hacia el gobierno abierto pueden mejorar la confianza de la ciudadanía y fomentar la colaboración en la toma de decisiones.

# II. Resultados del relevamiento con propuestas de mejora

A continuación, se presenta el resultado del relevamiento de información realizado entre las fechas 4/7 y 22/7 con el objetivo de conocer el estado de nivel de madurez digital de Villa Allende de acuerdo a la metodología propuesta en la sección anterior[1]. A su vez, por cada sección analizada, se incorporan propuestas de mejora para fortalecer el programa de transformación digital municipal de Villa Allende.

## 1. Estrategia y liderazgo

### Documentación analizada

- Plan de Metas.
- Orgánica Municipal.
- Formulario de Relevamiento del Nivel de Madurez Digital.

### Análisis y propuestas

- **La transformación digital es un eje de gestión del actual gobierno**, lo cuál se puede ver plasmado en el Plan de Metas y al contar con una Secretaría de Planificación General y Modernización con competencias en esta agenda.

- Dada la relevancia que tiene la transformación digital en el plan de gobierno, **se sugiere incorporar una partida presupuestaria específica** para agilizar la ejecución del plan de modernización.

- A partir del Plan de Metas, se analizaron aquellas metas correspondientes al Eje 1 (Municipio Activo, Abierto y Comprometido) que se alinea a la estrategia de modernización de la Secretaría de Planificación General y Modernización[2]. A continuación, se presentan **oportunidades de mejora para implementar y monitorear las metas de gobierno** a lo largo de la gestión

[1] En el Anexo I se puede conocer el estado de respuesta de la información solicitada por parte del equipo EXXO al equipo de Villa Allende. El análisis de estado de situación y propuestas de este informe se basa en esta información obtenida.
[2] Ver Anexo II para consultas Metas analizadas

Tabla A - Eje 1.1 Mejorar la atención al vecino, fomentando la digitalización y modernización de los procesos administrativos municipales para agilizar trámites y mejorar la transparencia

| ID | Meta | Indicador | Línea base | Dependencia | Oportunidades de mejora |
|---|---|---|---|---|---|
| 1.1 | Lograr digitalizar el 100% de los trámites para dic 2027 | % de trámites digitalizados | 2% | Secretaría de Planificación General y Modernización | * Sería conveniente definir la cantidad total de trámites línea base para conocer cuál es efectivamente el avance de digitalización que se va a alcanzar cuando se vaya ejecutando el plan de transformación digital (NIVEL DE DIGITALIZACIÓN DE TRÁMITES = TRÁMITES DIGITALIZADOS / TOTAL DE TRÁMITES)<br><br>* Sería conveniente desarrollar un tablero de monitoreo de trámites y su nivel de digitalización. Se sugiere utilizar soluciones del mercado que ya cuentan con desarrollos de este tipo y evitar los costos y tiempos en el desarrollo in house. |
| 1.2 | Digitalizar y sistematizar el 100% de las intervenciones de la SPFyFC para dic 2027 | % de digitalización y sistematización de intervenciones | 0% | Secretaría de Promoción Familiar y Fortalecimiento Comunitario (SPFyFC) | * Para el seguimiento sería conveniente reconocer cuál es el total de prestaciones que brinda el municipio.<br><br>* Se sugiere unificar la herramienta para el registro de intervenciones de la Secretaría de Promoción Familiar y Fortalecimiento Comunitario (SPFyFC) y la Secretaría de Desarrollo Humano.<br><br>* Se sugiere utilizar soluciones del mercado que ya cuentan con desarrollos de este tipo y evitar los costos y tiempos en el desarrollo in house. |
| 1.3 | Digitalizar el sistema de compras y eliminar el 80% del uso de papel de las órdenes de compras para dic 2025. | % de ordenes de compras digitalizadas | No se cuenta con sistemas | Secretaría de Economía y Finanzas | * Se sugiere digitalizar el proceso de compras en general y no únicamente la generación de las órdenes de compra. |
| 1.4 | Reducir al menos 10% de los costos de compras y contrataciones implementando nuevos procedimientos de contratación a partir de la Subasta Electrónica | Ahorro por obtención de precios más bajos = (precio base - precio subasta ) / precio base * 100 | No se contempla Subasta Electrónica | Secretaría de Economía y Finanzas | * Se propone modificar el régimen de compras y contrataciones para incorporar la modalidad de Subasta Electrónica Inversa.<br><br>* Se sugiere utilizar soluciones del mercado que ya cuentan con la Subasta Electrónica desarrollada y evitar los costos y tiempos en el desarrollo in house. |
| 1.5 | Digitalizar el 100% de los nuevos trámites de habilitación comercial para dic 2024 | 100% de los nuevos trámites digitalizados | Se realiza presencialmente | Secretaría de Gobierno, Seguridad y Control Integral | * Se sugiere avanzar con la digitalización de los trámites de habilitación comercial en etapas. Por ejemplo, priorizar la digitalización por nivel de riesgo bajo y cantidad de metros cuadrados. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | * Se sugiere utilizar soluciones del mercado que ya cuentan con este tipo de desarrollos y evitar los costos y tiempos en el desarrollo in house. |
| 1.6 | Realizar un análisis de dotación del 100% de las áreas para dic 2024 | % de áreas con análisis completo | No se cuenta con análisis de dotación | Secretaría de Gobierno, Seguridad y Control Integral | * Se sugiere utilizar soluciones del mercado que permiten el registro de dotación y evitar los costos y tiempos en el desarrollo in house. |
| 1.7 | Desarrollar e implementar una política de gobierno abierto publicando al menos 8 conjuntos de datos relevantes | % de cumplimiento de la meta | 10% de conjuntos de datos publicados | Secretaría de Planificación General y Modernización | * Hay inconsistencia en cómo se plantea la meta respecto a la línea base. Se sugiere definir % de avance respecto a algún total o directamente hablar de alcanzar los 8 conjuntos de datos.<br><br>* Se sugiere incorporar una sección en el sitio web para gobierno abierto y ciudad transparente. Existen soluciones del mercado que ya cuentan con este tipo de desarrollos y podrían evitarse los costos y tiempos en el desarrollo in house. |
| 1.8 | Migrar el 100% de todos los sistemas municipales a plataformas modernas y seguras para dic 2024 | % de sistemas migrados | 35% de sistemas migrados | Secretaría de Planificación General y Modernización | * Sería conveniente listar la cantidad total de sistemas existentes para dar un seguimiento del indicador. |
| 1.9 | Implementar un sistema integral de RRHH para dic 2027 | % de avance del sistema | 10% de sistema | Secretaría de Planificación General y Modernización | * Se sugiere aclarar el cálculo de avance del desarrollo. Definir el % de acuerdo a cantidad de trámites de RRHH digitalizados o en función de módulos desarrollados. |
| 1.10 | Optimizar y digitalizar el 80% de los procedimientos del Juzgado de Faltas Municipal para dic 2027 | % de procedimientos digitalizados | No se cuenta con sistemas | Secretaría de Planificación General y Modernización | * Se sugiere identificar en una primera instancia la cantidad total de procedimientos del Juzgado de Faltas para dar seguimiento al indicador.<br><br>* Se sugiere utilizar soluciones del mercado que ya cuentan con desarrollos de este tipo y evitar los costos y tiempos en el desarrollo in house. |
| 1.11 | Digitalizar el 80% de los procesos de despacho y reducir tiempos de respuesta en un 50% para dic 2026 | % de procesos digitalizados<br><br>* tiempo de respuesta promedio | No se cuenta con sistema | Secretaría de Planificación General y Modernización | * Se sugiere identificar en una primera instancia la cantidad total de procedimientos del Juzgado de Faltas para dar seguimiento al indicador.<br><br>* Se debería calcular el tiempo de respuesta promedio actual (se puede tomar una muestra). |
| 1.12 | Digitalizar y sistematizar el 100% de las intervenciones de la SDH para dic | % de digitalización y sistema | 0% | Secretaría de Desarrollo Humano | * Para el seguimiento se sugiere reconocer cuál es el total de prestaciones. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 2027 | tización de interven ciones | | (SDH) | * Se sugiere utilizar una misma herramienta para el registro de intervenciones de la Secretaría de Promoción Familiar y Fortalecimiento Comunitario (SPFyFC) y la Secretaría de Desarrollo Humano.<br><br>* Se sugiere utilizar soluciones del mercado que ya cuentan con desarrollos de este tipo y evitar los costos y tiempos en el desarrollo in house. |
| 1.1 3 | Desarrollar un sistema de gestión de reclamos que garantice la resolución del 85% de los reclamos dentro de los 7 días | % de casos resuelto s dentro de 7 días | Prome dio de 20 días | | * Se sugiere abordar la gestión de reclamos y servicios de manera digital considerando lo que puede dar respuesta el gobierno actualmente. Es decir, ofrecer la solución/gestión de reclamos o consultas que actualmente el gobierno tenga capacidad de respuesta; e ir incorporando nuevas categorías a medida que se va avanzando en capacidad de gestión. No generar expectativas que no se puedan cumplir a la ciudadanía. |

Fuente: Plan de Metas Villa Allende 2024-2027

Tabla B - Eje 1.2. Implementar sistemas de información geográfica (GIS)

| ID | Meta | Indicad or | Línea base | Dependenc ia | Propuesta / Consultas |
|---|---|---|---|---|---|
| 2.1 | Georeferenciar el 100% de la información territorial, uso del suelo, ocupación y fraccionamiento de la ciudad con GIS para 2027 | % de capas cargada s en el GIS | 10% | Secretaría de Planificació n y Modernizaci ón | * Se sugiere apalancarse en soluciones existentes (ejemplo: IDECOR) para el uso de infraestructura para registro GIS y contar con mapas de información georeferenciada.<br><br>* Incorporar los mapas al módulo de transparencia y gobierno abierto que se busca generar. |
| 2.2 | Digitalizar el 100% del archivo de obras privadas y catastro con información vinculada al número de cuenta de la parcela para 2027 | % de archivos digitaliz ados | No se encuen tra digitali zado | Secretaría de Planificació n y Modernizaci ón | * Para la digitalización del archivo de obras privadas deberían analizar si se desea digitalizar la documentación o si necesitan que se digitalice información contenida en cada expediente, dado que en función de los datos que necesiten registrar va a depender el costo realizar la tarea y los tiempos de ejecución.. |

Fuente: Plan de Metas Villa Allende 2024-2027

TABLA C - Eje 1.3. Mejorar la seguridad ciudadana

| ID | Meta | Indicad or | Línea base | Dependenc ia | Propuesta / Consultas |
|---|---|---|---|---|---|
| 3.6 | Lograr que el 50% de las consultas ciudadanas sean resueltas por un chatbot gestionado por la municipalidad | % de trámites de la ciudad que puedan | No se encuen tra digitali zado | Secretaría de Planificació n y Modernizaci ón | * Se sugiere corregir el indicador ya que menciona trámites y no consultas.<br><br>* Se sugiere llevar este indicador a la sección 1 del Eje 1. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | para nov 2027 | ser resueltos por el chatbot | | | |

Fuente: Plan de Metas Villa Allende 2024-2027

## 2. Procesos, trámites y servicios en línea

### Documentación analizada

- Sitio web municipal.
- Guía de trámites municipal.
- Excel con trámites relevados por parte del municipio.
- Excel de Tableros de Registro Civil, Licencia de Conducir y Atención al Vecino.
- Ordenanza Tarifaria Anual 2024.
- Manual de marca.
- Formulario de Relevamiento del Nivel de Madurez Digital.

### Análisis y propuestas

Servicios en línea: Guía de Trámites

- **La guía de trámites no exhibe información de trámites por nivel de relevancia**. Por ejemplo, el trámite "Renovación de Licencia de Conducir (Auto y Moto)" es el más consultado según los datos que recopilamos, pero no figura como el primer trámite en la Guía de Trámites.

- **La guía de trámites no cuenta con buscador inteligente.** No cuenta con un buscador por palabras claves o un buscador avanzado.

- **La guía de trámites no es del todo responsive.** Aquellos trámites que tienen nombres largos, no se logran ver en su totalidad

- **La guía de trámites se encuentra desactualizada**. Hay trámites que han identificado en el Excel de Trámites Relevados por Villa Allende que no figuran en la página web de la Guía de Trámites. **De los 136 trámites del Excel, solo 39 trámites están publicados en la Guía de Trámites del municipio y hay 11 trámites que sí están publicados en la Guía de Trámites pero que no están en el Excel[3].**

[3] Hay inconsistencia en la información que se relevó y la publicada (ver detalles en ANEXO III).

Del Excel compartido, hay 136 trámites identificados: 92 (67%) son de Villa Allende  y 44 (32%) son de Córdoba Capital.

Servicios en línea: Asistente Virtual AVVA

- **El asistente virtual presenta flujos conversacionales que no llevan a dar respuesta a consultas de los vecinos.** Por ejemplo, ante consultas como "Estacionamiento" o "Carnet de Manipulación de Alimentos" envía al ciudadano a la Guía de Trámites y esa información no se encuentra en ese portal.

- **Se puede explotar la imagen de AVVA en el sitio web.** Actualmente, el link que redirecciona a AVVA desde el sitio web muestra el ícono de Whatsapp. A su vez, ese ícono es minúsculo.

Servicios en línea: Sitio web

- **El sitio web no está enfocado en exhibir servicios al vecino.** Se propone rediseñar sitio web con foco centrado en los servicios y orientada a mostrar un gobierno moderno e innovador.

  Un ejemplo de esto es que las "Novedades" tienen una jerarquía superior a "Servicio Sugeridos" en el home principal. Esto se contradice con el menú del header que pone a "Noticias" en último nivel de relevancia.

  Otro ejemplo es el de "Mapas Córdoba" que tiene la misma jerarquía que "Guía de Trámites" o "Pagos" en el menú principal.

- **El sitio no cuenta con un buscador y los servicios no se exponen claramente**. Un ejemplo de esto es exponer "Expedientes", "Reclamos", "Servicios" todos en el mismo menú sin explicar al vecino en qué se diferencia uno con otro.

- **El sitio web no se alinea exactamente con el manual de marca.** El manual de marca no plantea el uso de texto con color dorado. Los hipervínculos o redireccionamientos se muestran en azul y subrayado.

- **Se propone implementar un manual de diseño para plataformas web** dado que el manual de marca es utilizado de distinta manera en cada plataforma del Municipio.

  Por ejemplo, la Guía de Trámites utiliza secciones con contorno redondo y otras secciones con contornos en punta. Del mismo modo, el uso de colores en los boxes de "Guía de Trámites" es distinto al utilizado en "Vecino

Digital". Por su parte, el asistente virtual "AVVA" y la plataforma de reclamos "Mr. Bubo" no utilizan los colores del manual de marca.

Se sugiere el manual de diseño de plataformas web para los desarrollos actuales y los próximos desarrollos que inicien. Es importante resaltar la identidad de la gestión.

Servicios en línea: soporte al ciudadano

- Para una correcta adopción de servicios y trámites digitales por parte de la ciudadanía, **el municipio debe impulsar la capacitación y un esquema de acompañamiento a los vecinos.**

  Si bien un trámite o servicio digital añade valor a aquellos que están familiarizados con la tecnología, **la formación y capacitación para reducir la brecha digital es un servicio de valor para aquellos que no tienen las habilidades digitales suficientes para su adopción inmediata**.

  Se sugiere contar con una **mesa de atención al vecino capacitada para asistir a los vecinos que quieran realizar los trámites online**, de forma tal que se puedan capacitar para que lo hagan por su cuenta de forma autogestionada.

Servicios en línea: trámites digitales

- **El nivel de digitalización de servicios es bajo.** Únicamente los trámites de Pagos de Tasas/Contribuciones y Reclamos se encuentran en un estadío avanzado de digitalización.

  Si bien los trámites de Registro Civil y Licencia de Conducir incorporan el uso del turnero en su proceso de gestión, no cuentan con un proceso digitalizado en general.

- **El gobierno de Villa Allende requiere un proceso de digitalización acelerado y masivo** si se busca cumplir con el objetivo del Plan de Metas de digitalizar el 100% de los trámites en los 3 años y medio de gestión que quedan.

Procesos y Trámites en General

- De acuerdo a los datos de trámites recopilados, **no se puede saber con exactitud la jerarquía y relevancia que tienen los trámites**.

- Los **datos de atención por tótem** para el período ene-jun de 2024[4], **no permiten conocer específicamente cuáles son los trámites más consultados dado que los datos solo se pueden clasificar por categoría de servicio.**

  Además, de estos datos se puede observar que el **64% de las atenciones están categoría genérica que no está asociada a un trámite o servicio** (Atención al ciudadano con el 52%, Mesa de Entradas con el 11% y Otros Trámites con el 1%).

  TABLA D - Cantidad de gestiones realizadas en totems de atención al ciudadano, período ene-jun de 2024

| Oficina | Cantidades | Proporción |
|---|---|---|
| ATENCIÓN AL CIUDADANO | 1710 | 52% |
| MESA DE ENTRADAS | 372 | 11% |
| CAJA | 348 | 11% |
| OBRAS PRIVADAS | 346 | 11% |
| CATASTRO | 282 | 9% |
| RECLAMOS | 146 | 4% |
| AUDIENCIAS | 40 | 1% |
| OTROS TRÁMITES | 31 | 1% |
| OBRAS PÚBLICAS | 9 | 0% |
| PAGO A PROVEEDORES | 5 | 0% |
| Total general | 3289 | 100% |

  Fuente: Tablero de gestión de totems de atención al ciudadano Villa Allende.

- De acuerdo a **los datos del turnero** para el período ene-jun de 2024[5], **solo se brinda turnos para los trámites del Registro Civil y Licencia de Conducir**.

  Según estos datos, se sugiere trabajar en la simplificación administrativa de los 4 trámites más consultados por los vecinos en una primera instancia ya que acumulan el 78% del total de trámites que se realizan en el municipio.

  TABLA E - Cantidad de turnos emitidos al ciudadano, período ene-jun de 2024

[4] En estado ATENDIENDO, DERIVADO, EMITIDO y LLAMANDO. No se contempló aquellos en estado CANCELADO.
[5] En todos sus estados ATENDIDO, CANCELADO y OTORGADO.

| Trámite | Cantidad | Proporción |
|---|---|---|
| RENOVACIÓN LICENCIA COND. ( AUTO Y MOTO) | 1739 | 29% |
| NUEVO EJEMPLAR DE DNI POR ROBO O EXTRAVÍO / NUEVO EJEMPLAR DE DNI POR CAMBIO DE DOMICILIO | 1087 | 18% |
| LICENCIA PRIMERA VEZ (AUTO Y MOTO) | 1016 | 17% |
| NUEVO DNI MENOR / ACTUALIZACIÓN DE DNI DE MENOR ( 5 O 14 AÑOS) | 829 | 14% |
| RENOVACIÓN LICENCIA COND. MAYORES DE 71 AÑOS | 292 | 5% |
| PASAPORTE MAYOR DE 18 AÑOS | 275 | 5% |
| DUPLICADO DE LIC. DE CONDUCIR | 179 | 3% |
| LICENCIA DE COND. PRIMERA VEZ PARA AUTO CON 17 AÑOS DE EDAD | 117 | 2% |
| INSCRIPCIÓN DE NACIMIENTO - SOLO TELEFONICO | 105 | 2% |
| PASAPORTE MENOR DE 18 AÑOS | 93 | 2% |
| LICENCIA DE CONDUCIR PROFESIONALES (CAMIONES Y MAQUINARIA ESPECIAL NO AGRÍCOLA) | 75 | 1% |
| LICENCIAS DE COND. PROFESIONALES - CLASE D1- | 54 | 1% |
| CIDI NIVEL 2 - Constatá tu identidad | 26 | 0% |
| LICENCIA DE COND. PROFESIONALES -CLASE D4- POLICIA, MILITARES O FUERZA DE SEGURIDAD | 21 | 0% |
| LICENCIA DE COND. PROFESIONALES - CLASE D4- SERVICIO DE EMERGENCIA | 9 | 0% |
| LICENCIA DE COND. PROFESIONALES -CLASE D2 (hasta 20 plazas) o D3 ( mas de 20 plazas) | 8 | 0% |
| LICENCIA DE COND. PRIMERA VEZ PARA MOTO CON 16 AÑOS DE EDAD | 3 | 0% |
| Total general | 5928 | 100% |

Fuente: Tablero de gestión de turnero Villa Allende.

- **La simplificación/eliminación de tasas administrativas permitirá agilizar la digitalización de trámites.** De acuerdo a qué trámites se busquen simplificar y digitalizar, se puede proponer cambios de la Ordenanza Tarifaria Anual proyectada para 2025.

- Respecto a los **workflows de trámites a digitalizar de habilitación de negocios y obras privadas**, los tiempos de gestión interna propuestos a partir de la intervención de agentes públicos, se podrían optimizar si se cuentan con APIs de servicios que permitan:

- Consultar información de parcelas por número catastral (ej: metros cuadrados, barrio, calle, numeración, polígono, etc.).

- Emisión de cedulones a partir de parámetros para su generación (ej: metros cuadrados, categoría, etc).

- Consulta de estado de pago de cedulones emitidos.

- Consulta estado de sociedades con Inspección de Personas Jurídicas (IPJ)

- Envío de notificaciones a partir del servicio de comunicaciones de CiDi.

También se propone hacer uso de la firma electrónica mediante autenticación por CiDi de los usuarios y funcionarios internos, para evitar de esta manera los tiempos y costos del uso de la firma digital.

## 3. Recursos Humanos

### Documentación analizada

- Formulario de Relevamiento del Nivel de Madurez Digital.
- Plan de Metas

### Análisis y propuestas

- El Plan de Metas establece que el 100% de los trámites deben ser digitalizados, por lo cuál **el plan de transformación digital requiere la participación activa de las distintas áreas para alcanzar el resultado**. Es necesario reconocer los perfiles “Transformadores” de las áreas operativas para descentralizar este proceso de transformación digital.

- Se sugiere incorporar esquemas de **capacitación de manera continua al personal involucrado**, haciendo foco específicamente en el grupo de “Transformadores” para dotarlos de herramientas de gestión, liderazgo y habilidades digitales que les permita profundizar el proceso de cambio.

## 4. Conectividad y tecnología

### Documentación analizada

- Formulario de Relevamiento del Nivel de Madurez Digital.

### Análisis y propuestas

- Según el formulario de Relevamiento de Información **hay reparticiones sin conectividad y sin equipamiento tecnológico.** Se sugiere identificar estas reparticiones para conocer el impacto que puede tener para alcanzar el objetivo de la digitalización del 100% de los trámites.

## 5. Análisis Normativo

### Documentación analizada

- Formulario de Relevamiento del Nivel de Madurez Digital.

### Análisis y Propuestas

- **El Municipio cuenta con las herramientas normativas para impulsar la transformación digital** al adherirse en Mayo del 2022 en todos los títulos y artículos a la Ley Provincial 10618 de Simplificación y Modernización de la Administración y al Decreto Provincial 1280/2014 de Ciudadano Digital (CiDi)

- **Se sugiere impulsar proyectos de Resoluciones, Decretos u Ordenanzas (según corresponda) por cada servicio a digitalizar**. Estos proyectos normativos deben ir impulsandose de antemano o en paralelo al proceso de digitalización, dado que al momento de implementar los sistemas, puede existir fuerte resistencia al cambio por parte de los empleados que gestionan los trámites y servicios.

  A modo de ejemplo: el actual sistema de turnos y el sistema de ingreso de reclamos por la plataforma web no cuentan con respaldo normativo específico para su uso e implementación.

## 6. Gobernanza de datos y gobierno abierto

### Documentación analizada

- Sitio web municipal
- Plan de Metas
- Excel de Tableros de Registro Civil, Licencia de Conducir y Atención al Vecino.

### Análisis y propuestas

- El municipio **no cuenta con una sección de gobierno abierto.** Se sugiere incorporar una sección específica en el sitio web

- **Los tableros de gestión están en excel y se deben actualizar manualmente**, sin la posibilidad de que los cambios puedan verlos distintos usuarios de una misma vez. Se sugiere **utilizar herramientas de visualización que permitan la actualización automática y estén online**, como son Power BI, Data Studio, entre otros.

- **Se sugiere conformar un equipo de desarrollo de tableros** de datos para la gestión interna para cada servicio que se busca digitalizar y que, a su vez, permita elaborar tableros que sean factibles de ser publicados en el portal de gobierno abierto para mostrar transparencia y gestión.

  Algunos ejemplos de tableros a crear son:
  - Nivel de ejecución del Plan de Metas
  - Gestión de reclamos y consultas
  - Trámites digitalizados y no digitalizados
  - Habilitaciones comerciales
  - Gobierno abierto y transparencia
  - Gestión de obras privadas
  - Emisión de licencia de conducir
  - Intervenciones realizadas
  - Mapas GIS

- En el relevamiento se comentó que estaban pensando realizar tableros por repartición. **Se sugiere desarrollar tableros por servicio y no por repartición**, dado que los servicios por lo general son transversales a distintas áreas. Además, los servicios están centrados en el vecino.

# ANEXO I - Estado de respuesta de información solicitada para el relevamiento

A continuación, se muestra el estado de respuesta de la información solicitada al 23/07/2024 para la elaboración del presente informe:

| Categoría de Información | Información solicitada | Estado de respuesta | Observación |
|---|---|---|---|
| I. Estrategia y Liderazgo | Plan de Metas Municipal | Respondido | Archivo PDF https://drive.google.com/file/d/1E9y3T-a7_JUSwupG4YRJaJ5smzQuC3QJ/view |
| | Formulario de Relevamiento de Nivel de Madurez Digital | Respondido | Completado por el Secretario Manuel de Palacios. Respuestas: https://docs.google.com/spreadsheets/d/174ATHj0QKqjbnAZehwflysq2UmFEa7alWjbQ1_ML23k/edit?gid=17325118#gid=17325118 |
| II. Procesos, trámites y servicios en línea | Acceso a la información de todos los trámites publicados en la guía de trámites. | Respondido | Sitio Guía de Trámites:https://vecino.villaallende.gov.ar/guia_tramites/ |
| | | | Excel de trámites que se espera analizar y publicar en la Guía de Trámites: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Aq4qG_Jaro6HoHHLuMGGdhNahswRCGvH/edit?gid=457504042#gid=457504042 (Manuel de Palacios pidió analizar este archivo, dado que antes se había enviado otro desactualizado). |
| | Acceso a la información de los trámites digitalizados (incluyendo su workflow). | Respondido | Se compartió diagrama de flujo de Habilitación de Negocios https://drive.google.com/drive/folders/1AOcSrpByxdPM-RLBuBegs6KJnbMfxqF1 |
| | | | Se compartió diagrama de flujo de Obras Privadas https://drive.google.com/drive/folders/11EnV35FaSNyvvqy9Czi3barNlL6CypKr |
| | Documentación de la herramienta de digitalización de trámites | No respondido | Santiago Garzón le consultó a Martin si contaba con manual de usuarios de su plataforma. No hubo respuesta. |
| | Trámites más relevantes a hacer foco | Respondido | El Secretario Manuel de Palacios solicitó hacer foco en el rediseño de los trámites de Habilitación de Negocios y Obras Privadas |
| | Listado de proyectos de digitalización en marcha actualmente. | Respondido | Se ha informado que no hay proyectos en marcha |
| | Ordenanza Tarifaria Anual Municipal 2024 | Respondido | Archivo PDF https://drive.google.com/file/d/1WadYAX3FhNPciwE3Bv1DmzxqKAMHE_SW/view |
| | Manual de Marca del Municipio | Respondido | Archivo PDF https://drive.google.com/file/d/1OtZClOAUT84--_bBD_nYJw0GuradNPUB/view |

| | | | |
|---|---|---|---|
| III. Recursos Humanos | Formulario de Relevamiento de Nivel de Madurez Digital | Respondido | Completado por el Secretario Manuel de Palacios. Respuestas: https://docs.google.com/spreadsheets/d/174ATHj0QKqjbnAZehwflysq2UmFEa7alWjbQ1_ML23k/edit?gid=17325118#gid=17325118 |
| IV. Conectividad | Formulario de Relevamiento de Nivel de Madurez Digital | Respondido | Completado por el Secretario Manuel de Palacios. Respuestas: https://docs.google.com/spreadsheets/d/174ATHj0QKqjbnAZehwflysq2UmFEa7alWjbQ1_ML23k/edit?gid=17325118#gid=17325118 |
| V. Normativa | Acceso a repositorio legal | Respondido | Información legislativa del Consejo Deliberante: http://cd.villaallende.gov.ar/informacion-legislativa-ordenanzas.php |
| VI Gobernanza de datos y gobierno abierto | Datos de trámites más consultados en la Guía de Trámites | No respondido | La información no fue enviada. |
| | Datos de turnos solicitados el último año por tipo de trámite/servicio | Respondido | Se envió excel con turnos de licencia de conducir y registro civil. El turnero no se utiliza en otros servicios según la información enviada. https://drive.google.com/drive/folders/1PlGcrAZmFsa5ySHq87JpVOp4T_miPOHS |
| | Datos de cantidad de atenciones realizadas en tótem por tipo de trámite/servicio | Respondido | Se envió excel con datos https://drive.google.com/drive/folders/1PlGcrAZmFsa5ySHq87JpVOp4T_miPOHS |
| | Acceso a los tableros generados hasta ahora y listado de los tableros que están por generar | Respondido | Los tableros que enviaron son en excel para los servicios de Carnet de conducir, Mesa de Entrada (tótem de atención) y Registro Civil https://drive.google.com/drive/folders/1PlGcrAZmFsa5ySHq87JpVOp4T_miPOHS |

# ANEXO II - Metas analizadas

- Eje 1. Municipio Activo, Abierto y Comprometido

## 01 Mejorar la atención al vecino, fomentando la digitalización y modernización

de los procesos administrativos municipales para agilizar trámites y mejorar la transparencia.

| Id | Meta | Línea Base | Indicador | Dependencia |
|---|---|---|---|---|
| 1.1 | Lograr la digitalización del 80% de los trámites para el año 2027. | 2% trámites digitalizados | Porcentaje de Trámites digitalizados. | Secretaría de Planificación General y Modernización. |
| 1.2 | Llevar a cabo la digitalización y sistematización del 100% de las intervenciones llevadas a cabo por la Secretaría de Promoción Familiar y Fortalecimiento Comunitario, por medio del tablero de intervenciones y prestaciones sociales, a diciembre de 2027. | Sin intervenciones digitalizadas y sistematizadas al año 2023. | Porcentaje de digitalización y sistematización. | Secretaría de Promoción. Familiar y Fortalecimiento Comunitario. |
| 1.3 | Digitalizar el sistema de compras y eliminar el uso de papel en el 80% de las órdenes de compras de la Municipalidad, a diciembre 2025. | No se cuenta con sistemas | Porcentaje de órdenes de compras digitalizadas. | Secretaría de Economía y Finanzas. |
| 1.4 | Implementar nuevos procedimientos de contratación para reducir al menos un 10% los costos de compras y contrataciones para diciembre de 2025, optimizando así la eficiencia en la gestión de recursos del municipio. | No se contempla en la ordenanza de compra | Reducción de costos: Porcentaje de reducción de costos Fórmula (Línea base (precio base de oferta) - precio obtenido en subasta) / Precio base *100 | Secretaría de Economía y Finanzas. |
| 1.5 | Digitalizar el 100% de los nuevos trámites de habilitación comercial a 31 diciembre 2024. | Se realizan de manera presencial | 100 % de los nuevos trámites una vez implementada la digitalización. | Secretaría de Gobierno, Seguridad y Control Integral. |
| 1.6 | Realizar un análisis de dotación del 100% de las áreas, para gestionar adecuadamente el personal en cada Secretaría y planificar su refuncionalización a diciembre del 2024 | No se cuenta con análisis de dotación | Porcentaje áreas con análisis completo (Número de áreas con análisis de dotación completado / Total de áreas identificadas) * 100% | Secretaría de Gobierno, Seguridad y Control Integral. |
| 1.7 | Desarrollar e implementar una política de gobierno abierto para promover la transparencia y acceso a la información pública mediante la publicación de al menos 8 conjuntos de datos relevantes de la gestión municipal. | 10% de conjunto de datos publicados | Porcentaje de cumplimiento de la meta de publicación de datos abiertos. (Fórmula nro. de datos publicados/ meta de conj datos) * 100. | Secretaría de Planificación General y Modernización. |
| 1.8 | Completar la migración de todos los sistemas municipales a plataformas modernas y seguras en un 100% al 31 de diciembre de 2024. | 35% de sistemas migrados | Porcentaje de Sistemas Migrados. | Secretaría de Planificación General y Modernización. |
| 1.9 | Implementación de un sistema Integral de RRHH orientado a dar trazabilidad a la institución y servicio al empleado a diciembre de 2027. | 10% de sistema | Porcentaje de avance del sistema | Secretaría de Planificación General y Modernización. |
| 1.10 | Optimizar y digitalizar el 80% de los procedimientos del Juzgado de Faltas Municipal para mejorar la convivencia urbana al 2027. | No se cuenta con sistemas | % de procedimientos digitalizados. | Secretaría de Planificación General y Modernización. |
| 1.11 | Digitalizar el 80% de los procesos de despacho, reduciendo los tiempos de respuesta en un 50% al 31 de diciembre de 2026. | No se cuenta con sistemas | Indicador 1: porcentaje de procesos digitalizados Indicador 2: tiempos de respuesta promedio. | Secretaría de Planificación General y Modernización. |
| 1.12 | Implementar la digitalización y sistematización integral de todas las intervenciones realizadas por la Secretaría de Desarrollo Humano antes de diciembre de 2027, a través del uso del tablero de intervenciones. | No se cuenta con sistemas | Porcentaje de intervenciones digitalizadas y sistematizadas. | Secretaría de Desarrollo Humano. |
| 1.13 | Desarrollar un sistema eficiente de gestión de reclamos para atención al vecino que garantice la resolución del 85% de los reclamos dentro de los 7 días en promedio durante 4 años. | Más de 20 días en promedio en resolver un reclamo. | Porcentaje de casos resueltos dentro de 7 días. | Secretaría de Ambiente, Desarrollo Sostenible y Servicios Públicos |

# 02 Implementar sistemas de información geográfica (GIS)

| Id | Meta | Línea Base | Indicador | Dependencia |
|---|---|---|---|---|
| 2.1 | Georreferenciar el 100 % de la información territorial, uso del suelo, ocupación y fraccionamiento de la ciudad por medio de la implementación de GIS en el año 2027. | 10% de capas cargadas | Porcentaje de capas cargadas en el GIS. | Secretaría de Planificación General y Modernización. |
| 2.2 | Digitalización del 100 % del archivo de obras privadas y catastro con información vinculada al número de cuenta de la parcela al 2027. | No se encuentra digitalizado | Porcentaje de archivos digitalizados. | Secretaría de Planificación General y Modernización. |
| 2.3 | Relevar y regularizar la situación jurídica de los inmuebles de dominio privado municipal al 30 de noviembre de 2027. | No se cuenta con información | Porcentaje de inmuebles regularizados. | Secretaría de Planificación General y Modernización. |

# 03 Mejorar la seguridad ciudadana

mediante el fortalecimiento del sistema integral de cámaras de vigilancia, los cuerpos policiales y la implementación de políticas de prevención del delito.

| Id | Meta | Línea Base | Indicador | Dependencia |
|---|---|---|---|---|
| 3.1 | Funcionamiento operativo de la CAP en barrio Español, para Mejorar la seguridad del barrio, al 31 de diciembre de 2024. | Sin avance | Grado de avance. | Secretaría de Gobierno, Seguridad y Control Integral. |
| 3.2 | Establecimiento del Destacamento policial en Lomas Sur para mejorar la vigilancia y la respuesta a emergencias locales al 31 de julio de 2024. | Sin avance | Puesta de funcionamiento del destacamento. | Secretaría de Gobierno, Seguridad y Control Integral. |
| 3.3 | Radicación de la Fuerza Policial Antinarcotráfico (FPA) en Villa Allende para Reforzar la Presencia y Respuesta Efectiva a Situaciones de Emergencia. | Sin avance | Porcentaje de avance sobre la meta. | Secretaría de Gobierno, Seguridad y Control Integral. |
| 3.4 | Alcanzar las 2500 descargas de la Aplicación IBIS para mejorar la comunicación y respuesta ante reportes de riesgos por parte de los vecinos y vecinas a diciembre de 2026. | Sin datos | Cantidad de descargas. | Secretaría de Gobierno, Seguridad y Control Integral. |
| 3.5 | Establecer y poner en funcionamiento 5 patrullas urbanas en conformidad con la nueva ley de seguridad provincial para reforzar la vigilancia y respuesta rápida en la comunidad para diciembre de 2024. | 3 patrullas y 18 personas asignadas | Indicador 1: Número de patrullas establecidas. Línea base: hoy Meta 5. Indicador 2: Personal asignado Línea base: 0 Meta: 25. | Secretaría de Gobierno, Seguridad y Control Integral. |
| 3.6 | Lograr que el 50% de las consultas ciudadanas sean resueltas por un ChatBot gestionado por la Municipalidad, al 30 de noviembre de 2027. | No se encuentra digitalizado | Porcentaje de trámites de la ciudad que pueden ser resueltos por ChatBot. | Secretaría de Planificación General y Modernización. |

# ANEXO III - Información inconsistente de trámites relevados

Hay inconsistencia en la información que se relevó en el Excel compartido por el equipo de Villa Allende y la información que actualmente se encuentra publicada en la Guía de Trámites. Los trámites con inconsistencias son los siguientes:

- “Solicitud de prescripción de deuda automotor” que está en la Guía de Trámites no está en el Excel. En el excel figura “Solicitud de prescripción de tributo”.

- “Solicitud de reintegro por pago duplicado” y ““Solicitud de reintegro por pago duplicado de la tasa inmobiliaria” está en la Guía de Trámites no está en el Excel. En el excel figura “Solicitud de reintegro o acreditación por pago indebido” y “Reintegro por pago indebido”. Estos dos últimos trámites son prácticamente similares y en el excel están separados.

- “Solicitud de eximición tributaria” para inmuebles está en la Guía de Trámites como trámite general. En el excel figuran de forma más específica como “Solicitud de exención tributaria de inmueble para jubilados y pensionados”, “Exención por discapacidad”, “Exención Veterano de guerra de Malvinas”, “SOLICITUD EXENCION ORDENANZA 25/13 (patrimonio Cultural)”. Tener en cuenta que ““Exención por discapacidad”, “Exención Veterano de guerra de Malvinas” no aclaran para qué tributo (inmobiliario, automotor, otros).

- “Solicitud de reintegro por pago indebido tasa de Industria y Comercio” que está en la Guía de trámites no figura en el Excel.

- “Solicitud de prescripción del tributo de Industria y Comercio” que está en la Guía de trámites no figura en el Excel.

- “Solicitud de clave para la gestión web” que está en la Guía de trámites no figura en el Excel. Este trámite como está titulado, es poco claro para el ciudadano.

- “Solicitud de cambio de unidad taxi/remis/transporte escolar” de la Guía de Trámites figura dos veces en el excel con los trámites “Solicitud de cambio de unidad taxi/remis/transporte escolar” y “Cambio remis”

- “Solicitud de transferencia para taxi/remis/transporte escolar en caso de fallecimiento del titular” que está en la Guía de Trámites no está en el excel.

- “Solicitud baja/cese licencia de taxi/remis/transporte escolar” de la Guía de Trámites figura como “cese de actividad de taxi/remis/transporte escolar” en el Excel.

- “Solicitud de inscripción de actividad de medio y alto riesgo” de la Guía de Trámites figura como dos trámites distintos en el excel: Riesgo intermedio por un lado y Riesgo Alto por otro.

- “Solicitud de Factibilidad” de la Guía de Trámites en el excel figura como “Solicitud de Prefactibilidad de Habilitación de Negocio”.

- “Solicitud de cambio de nombre de fantasía” y “Solicitud de cambio de domicilio comercial principal y/o sucursal” de la Guía de Trámites no están en el Excel. En el excel figura el trámite “ Modificación o mudanza de sucursal”.

- “DNI - Nuevo ejemplar” que figura en la Guía de Trámites en el excel figura con los nombres "DNI", "DNI 0 años" y "DNI Express". Ningún caso del Excel muestra “Nuevo Ejemplar”.

- “Pasaporte - Nuevo Ejemplar” y “Pasaporte - Primera Vez” que figura en la Guía de Trámites en el excel figura como “Pasaporte”. Ningún caso del Excel muestra “Nuevo Ejemplar”.