



Conectados nos unimos.



Premio Nacional a la Calidad
Municipal

2da Edición

Bases de la autoevaluación

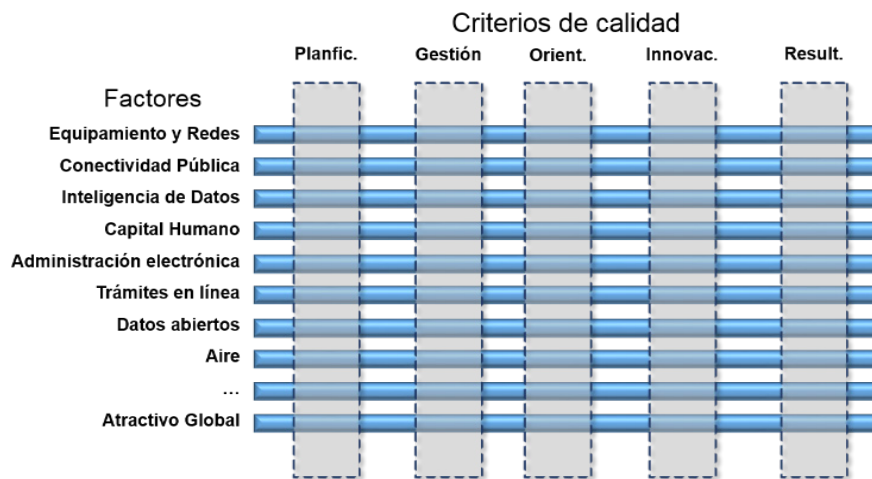


Secretaría de Modernización
Presidencia de la Nación

La autoevaluación está estructurada sobre el Modelo de Ciudades Inteligentes de País Digital, comprendiendo las 5 dimensiones que estructuran una ciudad: Gobernanza, Ambiente, Desarrollo Humano, Planeamiento Urbano y Competitividad.

Los Factores son las unidades menores de análisis de cada Dimensión, y cada uno de ellos estará evaluado con 5 aspectos de análisis denominados “Criterios de Calidad”.

Los criterios de calidad son: Planificación, Gestión, Orientación al ciudadano, Innovación y Resultados. Están presentes de manera transversal en la totalidad de los factores por lo que encontraremos al menos una pregunta relacionada con cada Criterio en cada Factor.



La cantidad de Factores varía según la categoría de participación, a mayor tamaño del municipio, más son los Factores evaluados. Tenga en cuenta que los Factores que se conservan en diferentes categorías siempre van a estar compuestos por las mismas preguntas, por lo tanto, lo que cambia por categorías es solamente la cantidad de Factores evaluados, no la composición de estos.

De las preguntas:

Las preguntas tratan cada criterio de calidad y se enfocan en el tema técnico específico del factor estudiado.

En cada Factor, la pregunta de **planificación** está referida a la elaboración del plan anual relacionada al tema específico que trata el Factor.

Con respecto a la **gestión**, se pregunta por aspectos como: elaboración de estudios técnicos de soporte, seguimiento y control de actividades, acciones para lograr objetivos específicos de cada tema, revisión de mejores prácticas e intercambio de experiencias con otros municipios y con Nación, etc.

En **orientación al ciudadano** se pregunta por el nivel de satisfacción de los ciudadanos con relación a las prácticas del municipio, con el servicio que este brinda, con el alcance de los objetivos planteados para cada tema específico, etc.

En **Innovación** se considera el grado de desarrollo e implementación de nuevas tecnologías relacionadas con el Factor y a nivel de **resultados**, se pregunta por un indicador cuantitativo. Este indicador es considerado generalmente como el más preponderante dentro del grupo de indicadores existentes para el tema y de fácil consecución.

Adicionalmente, cada Factor tiene un espacio de “Observaciones” para que cada participante anote los aspectos que considere sean relevantes para tener en cuenta al momento de la evaluación.

Anexos

Anexo 1: Listado de Factores evaluados según Categoría de participación

Factor	Categoría de Ciudad	1. Ciudad GRANDE (> 150M hab)	2. Ciudad MEDIANA (< 150M y > 50M hab)	3. Ciudad PEQUEÑA (< 50M y > 10M hab)	4. Ciudad MUY PEQUEÑA (< 10M hab)
Aspectos Generales		X	X	X	X
Equipamiento y redes		X	X	X	
Conectividad pública		X	X	X	X
Inteligencia de datos		X	X		
Capital Humano		X	X	X	X
Administración electrónica		X	X	X	X
Trámites en línea		X	X	X	X
Transparencia		X	X	X	X
Datos abiertos		X	X		
Aire		X			
Energía		X	X		
Agua		X	X	X	
Residuos		X	X	X	X
Espacios Verdes		X	X	X	
Educación		X	X	X	X
Sistema de salud		X	X	X	X
e-Health		X			
Seguridad ciudadana		X	X	X	
Sistema de Seguridad inteligente		X	X		
Desigualdad Urbana		X	X	X	X
Espacio público		X	X	X	X
Sistema Integral		X	X		
Tránsito		X			
TIC en Movilidad		X			
Infraestructura Fija		X	X	X	
Transporte Público de pasajeros		X	X		
Emprendedurismo		X	X	X	X
Finanzas Públicas		X	X	X	X
Turismo		X			
Total Factores		28	23	17	12

Anexo 2. Definición de los Factores

1. Equipamiento y redes.

Para el funcionamiento eficiente de los servicios, es fundamental la calidad, disponibilidad, alcance y seguridad de la infraestructura tecnológica sobre la que opera el municipio. La infraestructura tecnológica abarca: red de datos y telecomunicaciones; hardware; software; bases de datos; y procedimientos. Teniendo en cuenta esto, es importante conocer el estado de la red de datos y el equipamiento tecnológico para los usos del gobierno.

2. Conectividad pública.

El acceso universal a internet es un aspecto primordial para la inclusión digital de los ciudadanos. Brindar conectividad gratuita en los espacios y edificios públicos, es una herramienta con la que cuentan los municipios para reducir la brecha digital. Teniendo en cuenta lo anterior, es importante evaluar la gestión y el aprovechamiento de la red para la prestación del servicio de internet público y para las demás actividades que requieran conectividad.

3. Inteligencia de datos.

Contar con información clara, objetiva y en tiempo real es un aspecto elemental para la toma de decisiones rápidas, precisas y que acorten los márgenes de incertidumbre. La recopilación de datos y la búsqueda de tendencias dentro de los mismos, proporciona a los municipios puntos de referencia que se traducen en oportunidades de mejora y eficiencia. Esta información es fundamental para identificar los problemas de una forma más comprensible, anticipar las necesidades y demandas del ciudadano y optimizar la gestión. Este factor mide tanto la disponibilidad de sensores y dispositivos tecnológicos de captura de información, como la calidad de la información recolectada y el uso de la misma para mejorar la gestión.

4. Capital humano.

La correcta gestión de los recursos humanos es un factor indispensable para la modernización municipal. Es fundamental para que esto ocurra la jerarquización y el desarrollo profesional de los empleados, la formación y capacitación continua, los procesos de selección y evaluación, y los sistemas informáticos que se utilizan para la administración del personal, es por esto que es de vital importancia conocer cómo es la gestión del capital y del talento humano y de las acciones para el logro de la satisfacción del ciudadano y del recurso humano propio.

5. Administración electrónica.

La incorporación de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación en la administración pública es esencial para contribuir al mejoramiento y a la búsqueda de la eficiencia de la gestión interna del municipio, teniendo como resultante una mejor respuesta a la ciudadanía. Dentro de las acciones concernientes a la administración electrónica, están la despapelización de la gestión y la optimización de los procesos internos. Teniendo en cuenta lo anterior, es importante evaluar la disponibilidad y la calidad de la administración electrónica en el municipio teniendo en cuenta trámites, gestiones y compras.

6. Trámites en línea.

La tramitación en forma virtual supone grandes beneficios para el ciudadano al evitar el traslado para realizar un trámite, para el municipio al evitar aglomeraciones de gente en sus dependencias, y para la ciudad en general. La reducción en los traslados repercute en la reducción de congestiones de tránsito, de contaminación por emisiones, en la maximización de la utilización del tiempo y en diversos aspectos que mejoran la calidad de vida de las personas. Teniendo en cuenta lo anterior, es muy importante evaluar la posibilidad, la oferta y la disponibilidad creciente de trámites en línea que tiene el ciudadano, teniendo en cuenta registros, quejas, reclamos, solicitudes, expedientes, turnos, pagos, compras de servicios municipales y demás trámites en general.

7. Transparencia.

La transparencia municipal hace referencia a un gobierno que brinda información sobre las políticas públicas que implementa; sus decisiones, actividades y planes de acción de forma completa, abierta, oportuna, de fácil acceso y gratuita. Esto no solo fomenta y promueve la rendición de cuentas de la Administración Pública ante la ciudadanía, sino que también busca reducir las posibilidades de actos de corrupción, incrementando la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas. Teniendo en cuenta lo anterior, es de vital importancia evaluar la estrategia y la política de transparencia de su gobierno y el control sobre el sistema respecto de las demandas por falta de transparencia.

8. Datos abiertos.

Como indica el Plan de Apertura de Datos del Poder Ejecutivo Nacional (Decreto 117/2016), es de vital importancia contar con una estrategia de apertura de datos para lograr un gobierno abierto, que sea un proceso de transformación del Estado promoviendo la transparencia, la participación ciudadana y la colaboración como principios de diseño para una gestión pública innovadora. Teniendo en cuenta esto, es muy importante evaluar la apertura de los datos en tiempo y forma a partir de las siguientes preguntas:

9. Aire.

Impulsar medidas dirigidas a mejorar la calidad del aire, reduciendo el riesgo ambiental y los impactos negativos de la contaminación, son aspectos fundamentales para que una ciudad sea sustentable. Es necesario promover la reducción y la mitigación de las emisiones de gases de efecto invernadero con financiación, transferencia de tecnología, aumentando la capacidad de adaptación, fortaleciendo la resiliencia y reduciendo la vulnerabilidad a los efectos generados. Teniendo en cuenta lo anterior, es muy importante evaluar la calidad del aire, de las distintas instancias de control y del sistema de mejora en la gestión para la reducción de la contaminación.

10. Energía.

Con el fin de mejorar la eficiencia energética y reducir los efectos contaminantes que puedan tener sobre el ambiente y la salud de las personas, es sustancial que el municipio promueva el aumento del uso de fuentes de energía renovables sin combustión (solar, hidroeléctrica, eólica), la generación conjunta de calor y electricidad, y la generación distribuida de energía mediante redes y paneles, entre otros. Teniendo en cuenta lo anterior, es muy importante evaluar las acciones dentro de la municipalidad y hacia la comunidad para el uso racional del consumo de energía y las iniciativas relacionadas con la generación de energías renovables.

11. Agua.

El agua, en su calidad y disponibilidad, resulta un recurso primordial para el desarrollo humano de cualquier comunidad. El municipio debe garantizar la cobertura del servicio de agua potable mejorando su acceso y tener en cuenta las condiciones de saneamiento y disposición final. También debe fomentar la cultura del uso responsable y utilización inteligente del agua como recurso escaso por parte de la totalidad de los individuos. Teniendo en cuenta lo anterior, es de vital importancia evaluar en el municipio todo lo referido a las políticas públicas, al suministro y al sistema de mejora en la gestión y la calidad del agua.

12. Residuos.

La gestión de los residuos sólidos urbanos representa uno de los puntos más importantes dentro de los municipios. Es necesario desarrollar nuevas estrategias y fortalecer las existentes relacionadas con la reducción, separación, reciclado y reutilización o reelaboración de desechos, así como métodos mejorados de gestión biológica de los mismos, mediante métodos viables y alternativas económicas que sustituyan los procedimientos tradicionales necesarios, y que controlen las emisiones contaminantes. Teniendo en cuenta lo anterior, es muy importante evaluar la cantidad y la proporción de los residuos y desechos, las distintas instancias de control y el sistema de mejora en la gestión de la disminución del volumen y de la peligrosidad.

13. Espacios verdes.

La gestión integral y diligente del sistema ambiental urbano debe tener un enfoque principal en la reducción los impactos negativos sobre el medio ambiente y la generación de catástrofes, adicionalmente, debe ayudar en la reducción de la vulnerabilidad de las ciudades ante estos hechos, y agilizar su recuperación ante daños sufridos. Una ciudad debe contar con espacios verdes sostenibles, con estrategias y acciones que incorporen más vegetación con criterios ecológicos, para lo cual es necesario acompañar con la evaluación de políticas y de gestión de estos espacios en términos de cantidad, mantenimiento y utilidad en términos ecológicos.

14. Educación superior.

No hay desarrollo humano posible sin educación. Por ello el estado de garantizar el acceso de las personas a la educación (inicial, primario, secundario y superior). La educación superior (incluyendo estudios terciarios y/o universitarios) garantiza el mejoramiento en la calidad de la prestación de los servicios y garantiza superiores niveles de desarrollo local. Teniendo en cuenta lo anterior, es importante promover este nivel de educación dentro de la población y evaluar aspectos referidos a los niveles de finalización, calidad educativa e infraestructura.

15. Sistema de salud.

El sistema sanitario de una ciudad debe ser de calidad. Para ellos es necesario adoptar buenas prácticas en el sistema de salud ampliando la cobertura y la eficiencia del servicio, mejorando la accesibilidad y la calidad de la infraestructura hospitalaria, incorporando tecnologías de la información, y promoviendo hábitos de vida saludable. Teniendo en cuenta lo anterior, es importante evaluar el sistema de salud en lo referido al sistema sanitario, contemplando la disponibilidad hospitalaria, la calidad en la atención recibida y el nivel de salud de los ciudadanos en general, comparado con estándares nacionales e internacionales.

16. e-Health.

Una ciudad inteligente y sustentable utiliza la tecnología como herramienta para mejorar la eficiencia en el funcionamiento de los sistemas, y el sistema de salud juega un papel fundamental dentro del desarrollo de las ciudades y de la sociedad en general. La aplicación de TIC en la salud ayuda en la mejora de la prestación de los servicios médicos haciendo procesos más eficientes y ágiles que reducen cargas laborales para los funcionarios y mejora ostensiblemente la atención prestada a los pacientes en términos de agilidad y precisión en tratamientos. Teniendo en cuenta lo anterior, es importante evaluar las TIC aplicadas al sistema de salud virtual o electrónica en lo referido a la accesibilidad, la plataforma y las redes de salud; la historia clínica digital, las bases de diagnósticos por imágenes y la gestión administrativa de las mismas. (Todas las anteriores en tiempo real).

17. Seguridad ciudadana.

Es un objetivo primordial para tener una ciudad segura reducir los índices de todo tipo de delincuencia y de riesgo que atente contra el bienestar de las personas o contra la propiedad, para que no generen detrimento en su calidad de vida y efectos negativos en el crecimiento económico y en el desarrollo social del lugar. Teniendo en cuenta lo anterior, cobra vital importancia evaluar los temas de seguridad ciudadana y municipal referidos a las personas y a la propiedad, en temas como criminalidad, riesgo a la integridad física y hechos de vandalismo contra las personas o contra las propiedades.

18. Sistema de seguridad inteligente.

La seguridad es un sistema vital dentro de la vida de las ciudades. Determina el comportamiento de las personas y los niveles de atractivo y de productividad que pueda alcanzar el lugar. La aplicación de las TIC al servicio de la seguridad ciudadana facilita procesos de prevención y de acción posterior a los hechos, convirtiéndose en una herramienta de ayuda en búsqueda de la eficiencia y logro de objetivos planteados. Una ciudad inteligente y sustentable utiliza sistemas de monitoreo para proteger la integridad de las personas y de sus bienes, por lo tanto, es importante evaluarlo en relación a la prevención de los hechos de inseguridad, accidentes y catástrofes naturales, en lo referido a las variables de cobertura, confiabilidad, calidad de la gestión y del recurso humano, actualización y compatibilidad y relación precio-prestaciones.

19. Desigualdad urbana.

Para que exista una sociedad equitativa, se deben garantizar igualdad de oportunidades a los diferentes segmentos de la población en materia económica, de hábitat y de vivienda. Es importante la capacidad que tenga la ciudad y su comunidad para generar cohesión e inclusión social. Teniendo en cuenta lo anterior, es importante revisar en términos de desigualdad urbana lo referido a la igualdad de oportunidades a los diferentes segmentos de la población en materia económica, de hábitat y de vivienda.

20. Espacio público.

El espacio urbano está compuesto por aspectos físicos que delinear la estructura sobre la cual se desenvuelve la vida en las ciudades, y por aspectos sociales que son los roles que se desempeñan o que dictan las pautas para que se delinee el espacio público. Estas áreas cobran vital importancia dentro del análisis, ya que juegan un doble rol: el de ser escenario de actividades sociales, de recreación y de esparcimiento, y el de tener un papel primordial en la circulación y desplazamiento de las personas. Teniendo en cuenta lo anterior, es prioritario evaluar la política y la gestión del espacio público libre referido a plazas, parques, calles y veredas de carácter permanente en términos de cantidad, calidad, mantenimiento, uso, saturación, distribución en el territorio y accesibilidad.

21. Sistema integral.

La movilidad urbana se refiere al conjunto de desplazamientos que realizan las personas en el territorio, y los hábitos y conductas que tienen para realizarlos. Estas conductas son definidas en gran medida por la oferta en infraestructura, servicio y coordinación entre las distintas opciones con el fin de que se complementen y ofrezcan el mejor servicio a los ciudadanos, aumentando la eficiencia y reduciendo el tiempo de desplazamiento, mejorando la calidad de vida y los impactos ambientales que estos pueden generar. Teniendo en cuenta lo anterior, es de vital importancia evaluar la gestión del sistema de movilidad de manera integral, incluyendo transporte motorizado y no motorizado, teniendo en cuenta la oferta, la diversidad, la eficiencia y el modo de uso que las personas hacen de ellos.

22. Tránsito.

El factor tránsito tiene una alta incidencia en la vida de las ciudades. Determina el grado de productividad de las personas, el nivel de impactos por generación de contaminación ambiental y competitividad de las ciudades en general. Una ciudad inteligente desarrolla estrategias para reducir los aspectos negativos que condiciones de tránsito no deseadas generan en el entorno y que deterioran los demás aspectos de la vida cotidiana. Teniendo en cuenta lo anterior, es muy importante evaluar la gestión del tránsito en términos de eficiencia de las unidades de transporte y de la disminución de los tiempos de

23. TIC en movilidad.

Una ciudad inteligente y sustentable utiliza la tecnología como herramienta para mejorar la eficiencia en el funcionamiento de los sistemas. La aplicación de TIC en movilidad ayuda en la mejora de la eficiencia de la movilidad de las personas dentro del territorio, aumentando los beneficios derivados los desplazamientos rápidos y con los menores impactos posibles sobre los sistemas urbanos y la calidad de vida de las personas. Teniendo en cuenta lo anterior, es importante evaluar las TIC aplicadas a la movilidad, teniendo en cuenta el porcentaje del transporte monitoreado y el seguimiento en tiempo real, su utilización por parte de los pasajeros y su forma de poner a disposición de los

24. Infraestructura fija.

El transporte concentra temas de infraestructura tanto fija como móvil. Ambas son determinantes para la movilidad urbana y marcan tendencias de efectos sobre aspectos físicos, sociales y ambientales de la ciudad. La infraestructura fija está compuesta por todos los elementos que tienen ubicación física en el territorio, desde paradas de colectivos hasta estaciones de transporte público de pasajeros y redes viales generadas para el desplazamiento en general. Una ciudad inteligente y sustentable debe prever el correcto suministro y el buen mantenimiento de la misma con el fin de garantizar las mejores condiciones de movilidad con los beneficios que esto trae. Teniendo en cuenta lo anterior, es indispensable evaluar la gestión de la infraestructura fija para la movilidad y el transporte en términos de calidad, cantidad y cobertura de la malla vial.

25. Transporte público de pasajeros.

Un transporte público de pasajeros de calidad se refiere a la capacidad de proporcionar a los usuarios alternativas accesibles, eficientes y seguras de traslado dentro de la ciudad. La infraestructura móvil para este tipo de transporte hace referencia a todos los vehículos que se desplazan dentro del territorio y aspectos como la antigüedad de la flota, el modo de motorización y la accesibilidad a las unidades son determinantes en el éxito del sistema. Teniendo en cuenta lo anterior, es de vital importancia evaluar la gestión de estos vehículos en términos de calidad, cantidad y cobertura de las necesidades de los ciudadanos, en función de mejorar la calidad del servicio del sistema.

26. Emprendedurismo.

Es de vital importancia para lograr el desarrollo económico local estimular y promover el emprendedurismo, para conseguir que más y más personas opten por poner en marcha sus propios proyectos como vía de desarrollo profesional. Aparte de la dotación de infraestructura física, también hace falta trabajar en el cambio cultural para que se valore el ámbito emprendedor. Teniendo en cuenta lo anterior, es muy importante evaluar el desarrollo y la gestión del emprendedurismo, la promoción del mismo y los resultados alcanzados.

27. Finanzas públicas.

La correcta asignación y orientación de los recursos públicos es un factor significativo para el orden presupuestario de un municipio. Cuanto menor sea la incidencia de los gastos corrientes (Servicios personales, Materiales y suministros, y Servicios generales) y servicios de deuda, mayor será la posibilidad de aumentar la cuenta de inversión (Bienes muebles, inmuebles e intangibles; Inversión Pública, e Inversión financiera y otras inversiones). Adicionalmente, una gestión adecuada de los ingresos es indispensable para hacer frente a los costos que implica la provisión de servicios públicos. La eficiencia en la recaudación tributaria fortalece la autonomía financiera, permitiendo orientar el presupuesto con mayores márgenes de libre disponibilidad. Teniendo en cuenta lo anterior, es de vital importancia evaluar las finanzas públicas considerando lo relacionado con recaudación, gastos y deudas municipales.

28. Atractivo global.

Las condiciones dadas que se producen en el municipio o alrededor de él, favorecen o generan la apertura y relación con otros lugares para el intercambio de las mejores prácticas. El posicionamiento de una ciudad marca su nivel de atractivo para atraer turistas y organizar eventos y congresos, marcador de fortalecimiento que se verá reflejado en el desarrollo y actividad económica del lugar. Teniendo en cuenta lo anterior, es muy importante evaluar en forma global la capacidad de la ciudad para atraer turismo, eventos, congresos profesionales y corporativos.



Secretaría de Modernización
Presidencia de la Nación