



NNEDV

## Evaluación de la Disposición para Brindar Servicios Digitales Formulario

Este formulario es un complemento del recurso [Evaluación de la Disposición para Brindar Servicios Digitales](#) y no tiene la intención de ser una herramienta independiente. El documento más largo describe conceptos clave y profundiza cada sección incluida en esta herramienta. Este formulario ayudará a que su programa piense detenidamente en las preguntas importantes necesarias para determinar su disposición para encargarse de servicios digitales.

### **Propósito y Objetivo**

¿De qué manera lograrían los servicios digitales apoyar, mejorar o ampliar sus servicios actuales (y/o los servicios dentro de su comunidad o estado)?

¿De qué manera se diferenciaría su servicio digital del servicio de otras empresas que ya se encuentre disponible (dentro de su propio programa, comunidad o país)?

¿Apoyará su comunidad (otros proveedores del servicio, la comunidad local o sobrevivientes) este servicio digital?

¿Cómo medirá el éxito de su servicio digital? (El éxito debe ser cuantificable.)

¿Quiénes son las partes interesadas que deberían participar en el desarrollo e implementación de su servicio digital?

## **Destinatarios**

¿Quiénes accederán a los servicios digitales?

- ¿A quiénes están destinados (sobrevivientes, familiares/amigos/as de los/las sobrevivientes)?
  
- ¿Quiénes podrían ser los/las destinatarios no deseados/as (otros proveedores de servicio, agresores/as, miembros de la comunidad)?

¿En qué beneficiaría el servicio digital a los/las sobrevivientes?

¿Qué obstáculos podrían existir para las personas que accedan al servicio digital? (Por ejemplo, los chats por video podrían excluir a alguien que no tiene acceso a Internet de alta velocidad.)

Usted, ¿promocionará el servicio y, de ser así, de qué manera?

## **Privacidad y Riesgos de Seguridad**

¿Cuáles son los riesgos potenciales de seguridad y privacidad para los/las *sobrevivientes* que pudieran surgir en virtud del servicio digital?

¿Cuáles son los riesgos potenciales de confidencialidad para *su programa* que pudieran surgir en virtud del servicio digital?

¿Cuáles son los riesgos potenciales de seguridad para *su personal* que pudieran surgir en virtud del servicio digital?

### **Recursos**

¿Qué otros recursos necesitará para satisfacer a la creciente cantidad de sobrevivientes que se presentarán, provenientes de comunidades con las que no trabaja regularmente (por ejemplo, sobrevivientes jóvenes o pertenecientes a otro estado)?

### **Personal**

¿Necesitará personal adicional? De ser así, ¿cuántos más?

¿Qué tiempo necesitará su personal para ofrecer este servicio digital?

¿Será necesario capacitar al personal? De ser así, ¿en qué consistirá dicha capacitación?

¿Qué reuniones informativas y soporte adicional necesitará su personal?

© 2019 Red Nacional para Eliminar la Violencia Doméstica, Red de seguridad tecnológica. Financiado por la Oficina de Víctimas de Delitos del Departamento de Justicia (OVC, DOJ, por sus siglas en inglés) de Estados Unidos. Subvención n.º 2017-VF-GX-K030. Las opiniones, hallazgos, conclusiones o recomendaciones aquí expresados pertenecen a el/la autor/a y no necesariamente reflejan los puntos de vista del Departamento de Justicia (DOJ, por sus siglas en inglés).

## Costo Total de Propiedad

El siguiente cuadro enumera los posibles costos relacionados con el suministro de servicios digitales.

Ítem	Costo	¿Por única vez o constante?	Estimación anual
Plataforma: compra y configuración	\$		\$
Plataforma: aranceles de uso	\$		\$
Plataforma: mantenimiento	\$		\$
Actualizaciones/compras de equipo (computadoras, dispositivos móviles, etc.)	\$		\$
Mayor banda ancha de Internet	\$		\$
Medidas de seguridad (software antivirus, etc.)	\$		\$
Tiempo del personal: capacitación sobre el uso de la plataforma y sus funciones	\$		\$
Tiempo del personal: desarrollo o revisión de políticas, procedimientos	\$		\$
Tiempo del personal: evaluación de servicios nuevos	\$		\$
Tiempo del personal: aumento de la cantidad de horas necesarias para satisfacer la demanda o tiempos de "llamada" mayores	\$		\$
Tiempo del personal: supervisión específica de los servicios digitales	\$		\$
Otros:	\$		\$
Otros:	\$		\$
Otros:	\$		\$
Otros:	\$		\$
<b>COSTOS TOTALES ESTIMADOS</b>			\$