



# Modelo de Administración Electrónica (MAE)

Versión 1

## Cuaderno de Recogida de Información





# ÍNDICE

<b>1. Datos Básicos .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Recogida de Información Criterios y Subcriterios.....</b>	<b>6</b>
2.1 Criterio 1: Liderazgo .....	6
2.1.1 <i>Participación en la definición y seguimiento de políticas.....</i>	6
2.1.2 <i>Equipo gestor responsable.....</i>	8
2.1.3 <i>Manifestación pública de los compromisos.....</i>	10
2.1.4 <i>Participación en difusión y promoción.....</i>	12
2.1.5 <i>Conocimiento de los factores relevantes .....</i>	14
2.2 Criterio 2: Política y Estrategia.....	16
2.2.1 <i>Política Institucional .....</i>	16
2.2.2 <i>Planificación de la estrategia.....</i>	18
2.2.3 <i>Planificación de medios económicos .....</i>	20
2.2.4 <i>Participación en foros de decisión y conocimiento de estrategias .....</i>	22
2.2.5 <i>Plan de comunicación y difusión.....</i>	24
2.3 Criterio 3: Organización y Personas .....	26
2.3.1 <i>Modelo organizativo.....</i>	26
2.3.2 <i>Perfiles de puestos y planificación de competencias .....</i>	28
2.3.3 <i>Sistemas de evaluación de competencias .....</i>	30
2.3.4 <i>Formación continua.....</i>	32
2.3.5 <i>Gestión del conocimiento.....</i>	34
2.4 Criterio 4: Procesos .....	36
2.4.1 <i>Organización basada en procesos.....</i>	36
2.4.2 <i>Metodología de digitalización.....</i>	38
2.4.3 <i>Digitalización de procesos.....</i>	40
2.4.4 <i>Mejora e innovación de procesos.....</i>	42
2.4.5 <i>Orientación a CEO.....</i>	44
2.5 Criterio 5: Tecnología y Recursos.....	46
2.5.1 <i>Modelo de arquitectura técnica .....</i>	46
2.5.2 <i>Plan de actualización tecnológica .....</i>	48
2.5.3 <i>Equipamientos .....</i>	50
2.5.4 <i>Conexiones internas y externas.....</i>	52
2.5.5 <i>Recursos de soporte .....</i>	54
2.6 Criterio 6: Aplicaciones Informáticas.....	56
2.6.1 <i>Cobertura funcional de las aplicaciones.....</i>	56
2.6.2 <i>Cumplimiento por las aplicaciones de los requisitos tecnológicos y metodológicos .....</i>	58
2.6.3 <i>Aplicaciones de uso común.....</i>	60
2.6.4 <i>Gestión de documentos electrónicos .....</i>	62
2.6.5 <i>Sistemas de seguridad.....</i>	64



2.7	Criterio 7: Interoperabilidad.....	66
2.7.1	Modelos y estándares de interoperabilidad.....	66
2.7.2	Acceso e integración con otros sistemas de información.....	68
2.7.3	Compartición e integración de datos e información de la organización.....	70
2.7.4	Participación en proyectos de normalización.....	72
2.7.5	Cooperación y compartición de servicios.....	74
2.8	Criterio 8: Servicios.....	76
2.8.1	Canal web de acceso universal.....	76
2.8.2	Acceso multicanal a los servicios.....	78
2.8.3	Publicación de la oferta de servicios.....	80
2.8.4	Servicios de soporte a los CEO.....	82
2.8.5	Adecuación de los servicios a los usuarios.....	84
2.9	Criterio 9: Infraestructuras Públicas.....	86
2.9.1	Disponibilidad de conectividad.....	86
2.9.2	Espacios públicos de acceso.....	88
2.9.3	Asistencia para el uso de los servicios.....	90
2.9.4	Recursos compartidos.....	92
2.9.5	Planes de actuación.....	94
2.10	Criterio 10: Legislación y Normativa.....	96
2.10.1	Conocimiento de la normativa.....	96
2.10.2	Aplicación de la normativa.....	98
2.10.3	Desarrollo normativo.....	100
2.10.4	Participación en órganos de iniciativas legales.....	102
2.10.5	Interacción con usuarios.....	104



## 1. Datos Básicos

### Datos Organización

Nombre  Tipo de Organización:

Persona de Contacto:  Teléfonos / e-mail Contacto:

Consultor externo (si procede):

Estructura y funciones

Principales competencias y servicios ofrecidos

Sedes e instalaciones físicas que dispone

Descripción de las principales infraestructuras relacionadas con las TIC empleadas

Descripción de los principales servicios subcontratados

Población a la que presta sus servicios (miles)

Porcentaje de población mayor de 15 años

Porcentaje de población mayor de 65 años

Número de empresas

Número de establecimientos comerciales

Número de empleados que trabajan en la organización

Número de profesionales que forman el Dep. de Informática

Presupuesto anual de la organización

Presupuesto de la organización dedicado a proyectos de AE

Organizaciones públicas con las que realiza intercambio de datos electrónicos

Organizaciones privadas con las que realiza intercambio de datos electrónicos



## DATOS RECOGIDA – FECHA DE REFERENCIA:

Nombre	Cargo	Lugar y Fecha	Criterios

## 2. Recogida de Información Criterios y Subcriterios

### 2.1 Criterio 1: Liderazgo

#### 2.1.1 Participación en la definición y seguimiento de políticas

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Las políticas públicas en AE: definición, ejecución y evaluación		
Asignación de recursos		
Planes de comunicación		
Revisión y actualización de la política y estrategia		

#### BUENAS PRÁCTICAS

- La política en materia de AE definida como plan, programa o proyecto es aprobada por el máximo responsable político de la organización
- El plan, programa o proyecto de AE contempla la asignación de recursos y de responsabilidades
- El seguimiento del plan, programa o proyecto de AE está aprobado y coordinado por el máximo responsable político
- Existe un Comité que valida el plan, programa o proyecto de AE y su seguimiento y en el que participan los responsables políticos de la organización
- Existe un plan de comunicación interno y externo aprobado por los responsables políticos de la organización y en el que participan

**Participación en la definición y seguimiento de políticas**

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Grado de participación de los responsables políticos en la elaboración y asunción de la política y estrategia en materia de AE (A/M/B)			
Grado de participación de los responsables políticos en el seguimiento de las políticas de AE y toma de las decisiones apropiadas (A/M/B)			
Número y porcentaje de comités o comisiones internas sobre AE en que participan los máximos responsables políticos			
Número y porcentaje de cumplimiento de las intervenciones programadas en el plan de comunicación de los responsables políticos			

## 2.1.2 Equipo gestor responsable

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Equipo gestor estable y cualificado		
Responsables y equipos con capacidad de decisión		
Delegación de funciones		
Medidas de percepción del liderazgo		

### BUENAS PRÁCTICAS

- Existencia de equipos integrados por profesionales de todos los campos necesarios para el desarrollo de la AE y con capacidad de decisión
- Comités de seguimiento sobre AE
- Calendario anual de reuniones del equipo gestor
- Posibilidad real de gestión y/o asignación de recursos-presupuesto y prioridades-plazos
- Plan de comunicación de política y estrategia liderado por el equipo gestor





### Equipo gestor responsable

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Número de profesionales especialistas (informáticos, jurídicos, otros) en administración electrónica en la organización			
Grado de participación del equipo gestor en la elaboración y asunción de la política y estrategia en materia de AE (A/M/B)			
Porcentaje de cumplimiento del calendario de reuniones del equipo gestor			
Grado de participación del equipo gestor en el seguimiento de los planes, programas y proyectos de AE y toma de las decisiones apropiadas (A/M/B)			
Número y porcentaje de reuniones internas sobre AE con el personal de la organización en que han participado personas del equipo gestor (diferente de los máximos responsables políticos)			
Número y porcentaje de comunicaciones externas sobre AE con los CEO en que han participado personas del equipo gestor (diferente de los máximos responsables políticos)			

### 2.1.3 Manifestación pública de los compromisos

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Publicación de objetivos y/o compromisos		
Compensaciones por incumplimientos		
Mecanismos de participación en la definición de los compromisos		

#### BUENAS PRÁCTICAS

- Existencia de una declaración de objetivos anuales
- Cartas o compromisos de servicios a CEO
- Campaña de difusión de objetivos anuales
- Redacción y difusión de una memoria anual sobre el cumplimiento de los compromisos de AE

**Manifestación pública de los compromisos**

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Número de manifestaciones públicas anuales relacionadas con los compromisos de la organización con la AE	*		
Número de foros externos o eventos de difusión y divulgación de los compromisos en AE en los que participa, colabora o patrocina la organización			
Número de sugerencias en relación con los compromisos sobre AE			
Número de quejas en relación con los compromisos sobre AE			

### 2.1.4 Participación en difusión y promoción

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Campañas divulgativas		
Campañas de promoción		
Planes de formación		

#### BUENAS PRÁCTICAS

- Organización de eventos de promoción y difusión de la AE
- Organización de acciones de información y/o formación en AE al personal de la Administración
- Organización de acciones de información y/o formación en AE a los CEO

**Participación en difusión y promoción**

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Número y porcentaje de participación de los máximos responsables en eventos de promoción o difusión de la AE organizados por la organización al personal y a CEO			
Número y porcentaje de participación del personal del equipo gestor en eventos de promoción o difusión de la AE organizados por la organización al personal y a CEO			
Número y porcentaje de participación de los máximos responsables en eventos de promoción o difusión de la AE NO organizados por la organización al personal y a CEO			
Número y porcentaje de participación del personal del equipo gestor en eventos de promoción o difusión de la AE NO organizados por la organización al personal y a CEO			

### 2.1.5 Conocimiento de los factores relevantes

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Factores impulsores		
Factores inhabilitadores		
Encuestas y análisis de impacto		
Estadísticas en AE		

#### BUENAS PRÁCTICAS

- Difusión de pautas de organización interna para la AE
- Capacitación y formación al equipo gestor en AE
- Difusión de artículos y referencias de AE en el equipo gestor
- Análisis de la posición de la organización en AE

**Conocimiento de los factores relevantes**

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Resultados de encuestas de impacto de la AE en la organización interna			
Resultados de encuestas de impacto de la AE en los servicios externos			

## 2.2 Criterio 2: Política y Estrategia

### 2.2.1 Política Institucional

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Definición de Objetivos en AE		
Consultas a colectivos involucrados		
Estudios de viabilidad		

#### BUENAS PRÁCTICAS

- Definición de principios y criterios de implantación de la AE
- Definición de indicadores y objetivos de implantación de la AE por áreas de gestión y servicios
- Consultas sobre AE a colectivos involucrados
- Estudios de viabilidad de la implantación de la AE



### Política Institucional

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Grado de despliegue y cobertura de los objetivos que definen la política de AE (A/M/B)			

## 2.2.2 Planificación de la estrategia

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Planes de gestión		
Alineación de las estrategias, necesidades y expectativas de los CEO		
Gestión de proyectos		
Control y seguimiento de indicadores y objetivos		

### BUENAS PRÁCTICAS

- Planes plurianuales de AE y revisión anual: organización, tecnología, presupuesto
- Cartera de Proyectos de AE
- Cuadro de mando integral para la gestión de indicadores y objetivos

**Planificación de la estrategia**

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Número de acciones-proyectos planificadas relativas a AE para los próximos tres años			
Número de acciones finalizadas respecto de las planificadas para ese periodo			

### 2.2.3 Planificación de medios económicos

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Asignación del presupuesto		
Gestión del presupuesto		
Estudios de costes/beneficios – Análisis de rentabilidad		

#### BUENAS PRÁCTICAS

- Gestión económica de proyectos
- Estudios de costes y ahorros por línea estratégica de desarrollo de la AE

**Planificación de medios económicos**

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Coherencia entre presupuesto y estrategia (A/M/B)			
Importe y porcentaje del presupuesto ejecutado respecto a lo planificado en la AE en el último año			
Presupuesto destinado para la AE por ciudadano	*		
Presupuesto para desarrollar la AE por empleado			
Inversión presupuestada en AE para los próximos 3 años			
Costes planificados por la implementación de la AE a 3 años	*		
Cálculo del ahorro por la implementación de la AE a medio plazo	*		

### 2.2.4 Participación en foros de decisión y conocimiento de estrategias

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Conocimiento de foros de ámbito tecnológico y organizativo		
Planificación de participación		

#### BUENAS PRÁCTICAS

- Conocimiento de foros tecnológicos que existen en las áreas definidas como estratégicas
- Conocimiento de foros organizativos que existen en las áreas definidas como estratégicas
- Organización de foros
- Participación en los foros
- Suscribirse a boletines informativos sobre foros, eventos y buenas prácticas en materia de AE

**Participación en foros de decisión y conocimiento de estrategias**

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Número de foros en los que interviene la organización			
Número de acciones de aprendizaje externo que realiza la organización en materia de estrategia en la AE			

### 2.2.5 Plan de comunicación y difusión

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Planes de comunicación internos y externos		
Campañas de sensibilización		
Evaluación de resultados		

#### BUENAS PRÁCTICAS

- Existencia de planes de comunicación y promoción internos y externos
- Existencia de publicaciones de difusión sobre el despliegue de la política y estrategia
- Boletín interno AE / Intranet
- Plan de sensibilización AE



**Plan de comunicación y difusión**

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Número de acciones para difundir la AE a todos los niveles de la organización			
Número de acciones anuales de difusión externa relacionadas con la AE			
Número de foros / conferencias en los que se participa activamente al cabo del año			
Presupuesto destinado al plan de comunicación y difusión externa de la AE			

## 2.3 Criterio 3: Organización y Personas

### 2.3.1 Modelo organizativo

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Transformaciones organizativas		
Proyectos de gestión del cambio		
Adecuación de funciones y estructuras organizativas		
Motivación, implicación y reconocimiento del personal		

#### BUENAS PRÁCTICAS

- Proyecto de gestión del cambio organizativo en AE
- Gestión de riesgos asociados al cambio organizativo
- Mecanismos de involucración y reconocimiento al personal (premios, ...)

**Modelo organizativo**

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Grado de satisfacción de los empleados sobre el desarrollo de la AE (encuesta al personal)	*		
Número de iniciativas promovidas por los empleados en el desarrollo de nuevas actividades de AE (porcentaje iniciativas aceptadas e implantadas)			
Grado de avance del proyecto de gestión del cambio organizativo (A/M/B)			

### 2.3.2 Perfiles de puestos y planificación de competencias

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Identificación de competencias – perfiles AE		
Planificación e incorporación		
Planes de formación (técnica, organizativa y jurídica)		

#### BUENA PRÁCTICA

- Plan de cualificación del personal
- Catálogo de competencias (básicas, críticas y estratégicas) y perfiles asociados a los puestos de trabajo
- Detección de necesidades de nuevas incorporaciones con perfiles profesionales especializados en AE

**Perfiles de puestos y planificación de competencias**

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Número de responsabilidades / competencias definidas en materia de AE en los puestos de trabajo			
Número y porcentaje de puestos específicos definidos en materia de AE			
Número y porcentaje de puestos cuyos perfiles se han modificado por causa de la AE	*		

### 2.3.3 Sistemas de evaluación de competencias

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Definición de sistemas de evaluación en AE		
Aplicación de sistemas de evaluación en AE		

#### BUENAS PRÁCTICAS

- Publicaciones sobre niveles competenciales y sobre la evaluación de los niveles
- Evaluación anual de competencias mediante sistemas de evaluación del desempeño

**Sistemas de evaluación de competencias**

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Número y porcentaje de empleados con conocimientos (acreditados) evaluados en AE			
Número de evaluaciones anuales para contrastar las competencias de los empleados			
Porcentaje de competencias – perfiles AE cubiertos satisfactoriamente			

### 2.3.4 Formación continua

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Detección de necesidades de formación		
Gestión de planes de formación continua en AE		
Sistemas y recursos de soporte a la formación en AE		
Evaluación de la eficacia		

#### BUENAS PRÁCTICAS

- Sistema de gestión de cursos (catálogo de cursos disponibles, inscripción, valoración y materiales de cursos ya realizados)
- Repositorio de recursos multimedia (documentación, bibliografía, videos, webs interés, etc.) accesible a los empleados
- Existencia de tutorías y servicios de atención a usuarios
- Sistemas de e-learning
- Evaluación de la eficacia de la formación





### Formación continua

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Número de recursos (modelos, bibliografía, videos, e-learning, etc.) para adquirir conocimientos y conocer experiencias			
Número de acciones formativas realizadas sobre las programadas en AE (porcentaje acciones realizadas / previstas – convocadas)			
Número de cursos de formación disponibles no presenciales con la AE			
Número de horas de formación anuales por empleado en AE	*		
Número de cursos de formación en AE			
Número y porcentaje de empleados que han recibido formación en AE en el último año, distinguiendo formación on line, presencial y mixta	*		
Eficacia de las actividades formativas (calificación de cada actividad y persona) (A/M/B)			

### 2.3.5 Gestión del conocimiento

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Procedimientos para la adquisición, actualización e intercambio de información		
Herramientas de gestión del conocimiento		
Catálogo de expertos internos y externos		

#### BUENAS PRÁCTICAS

- Intranet del conocimiento
- Foros temáticos
- Base de datos de buenas prácticas en AE
- Interface integrado de consulta a los diferentes repositorios
- Catálogo de conocimientos de la organización con identificación de fuente productora, experto interno / externo y procedimiento de actualización en el repositorio
- Catálogo de expertos internos y externos
- Procedimiento de carga de contenidos en los diferentes repositorios
- Herramienta de Gestión de contenidos y documentos electrónicos

**Gestión del conocimiento**

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Número de foros temáticos disponibles en la Intranet sobre AE			
Número de accesos diarios a la intranet por empleado			
Número de buenas prácticas documentadas en AE			
Número de expertos incluidos en el catálogo			

## 2.4 Criterio 4: Procesos

### 2.4.1 Organización basada en procesos

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Identificación y definición de los procesos (CEO asociados, responsables)		
Catálogo de servicios		
Estándares de calidad, indicadores de gestión y actividades de medición		
Alineación procesos clave con política y estrategia		

#### BUENAS PRÁCTICAS

- Mapa de procesos con responsables e indicadores
- Cuadro de Mando Integral
- Certificación de procesos
- Carta de servicios
- Formación en gestión por procesos y gestión de la mejora

**Organización basada en procesos**

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Número de servicios identificados en la organización			
Número y porcentaje de procesos documentados	*		
Número y porcentaje de procesos de prestación de servicio con CEO identificados			
Número y porcentaje de procesos con indicadores de gestión definidos			
Número y porcentaje de procesos con responsable designado			

## 2.4.2 Metodología de digitalización

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Rediseño de procesos		
Metodología de digitalización de servicios		
Metodología de Planificación de Servicios a digitalizar		
Análisis económico (costes y ahorros)		
Pautas y legislación de apoyo a la normalización de procesos		
Modelos de tramitación y metadatos		

### BUENAS PRÁCTICAS

- Formación en Metodologías de digitalización
- Modelos de tramitación
- Catálogos de datos – metadata
- Conocimientos de metodologías de referencia: de digitalización, de priorización (por ejemplo las metodologías de digitalización y de priorización de servicios del G. Vasco)

### Metodología de digitalización

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Número de criterios y pautas establecidos			
Número de procedimientos generales elaborados	*		
Número de estándares informáticos establecidos			
Número de repertorios de metadatos establecidos			

### 2.4.3 Digitalización de procesos

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Digitalización según planificación		
Contemplar normativa aplicable		
Utilización de estándares organizativos y tecnológicos (servicios comunes)		
Compartición de conocimiento y datos con otras administraciones para integración de servicios		

#### BUENAS PRÁCTICAS

- Adecuación de procedimientos al Modelo Básico de Tramitación y viceversa
- Utilización de servicios comunes de tramitación telemática (pago electrónico, notificación telemática, firma electrónica, servicio de validación terceros, registro e/s, archivo, consulta expedientes, etc.)



### Digitalización de procesos

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Número y porcentaje de servicios según los 4 niveles de desarrollo de la AE (información, interacción, interacción bilateral, transacción)	*		
Número y porcentaje de servicios digitales que se adecuan a los estándares de cada familia			
Número y porcentaje de procesos de servicios que disponen de tramitación telemática	*		
Número y porcentaje de servicios digitales que utilizan servicios comunes de tramitación electrónica			
Número de expedientes on line respecto al total de expedientes	*		
Número y porcentaje de procesos rediseñados con motivo de la digitalización de servicios			
Porcentaje de procesos rediseñados de forma previa a la digitalización			
Se aplica la normalización de procedimientos (S/N)			
Número y porcentaje de documentos electrónicos normalizados			
Ahorro de costes de tramitación derivados de la digitalización de los procesos			
Ahorro de plazos medios de tramitación a causa de la digitalización			
Tiempos de cumplimentación de los formularios electrónicos			

## 2.4.4 Mejora e innovación de procesos

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Vigilancia de nuevos modelos de gestión y elementos tecnológicos aplicables		
Sistemática de recogida de necesidades CEO		
Participación de empleados en mejora e innovación		
Colaboración interadministrativa (benchmarking)		
Aplicación de la mejora e innovación en los procesos		

### BUENA PRÁCTICA

- Modelo EFQM
- Grupos de mejora de procesos
- Plan de mejora y rediseño de procesos
- Existencia de sistemáticas para evaluar la eficacia de la mejora y posteriormente tomar medidas de forma consecuente
- Existen procesos de aprendizaje externo (benchmarking)

### Mejora e innovación de procesos

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Número de proyectos orientados a la mejora del servicio			
Número de acciones orientadas a la simplificación de los procesos de servicio			
Número de procesos rediseñados con motivo de la digitalización de servicios			
Número y porcentaje de procesos sujetos a revisión y mejora sistemática			
Ahorro anual originado por la mejora de los procesos			
Número de equipos de mejora			
Número y porcentaje de personas involucradas en equipo de mejora	*		
Importe y porcentaje de reducción del coste del procesamiento de las solicitudes por digitalización de los procesos	*		
Tiempo medio precisado por la Administración para atender a una solicitud mediante el mecanismo digital			

## 2.4.5 Orientación a CEO

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Participación de los CEO en el diseño de los procesos		
Analizar diseño y funcionamiento con grupos		
Explotar información de consultas e incidencias (sistema de reclamaciones, quejas y sugerencias)		
Encuestas de satisfacción		
Motivar la participación ciudadana		

### BUENAS PRÁCTICAS

- Mediciones de satisfacción de los CEO
- Utilización de instrumentos de la web 2.0 para facilitar la participación (foros, blogs, wikis, etc.)
- Grupos focales de usuarios (CEO)
- Existencia de grupos o foros de participación para el diseño y validación de servicios digitales
- Sistemas de gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias

### Orientación a CEO

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Número de iniciativas de consulta a los CEO en la fase de diseño y puesta en marcha de nuevos servicios	*		
Número y porcentaje de servicios que miden sistemáticamente la satisfacción de los CEO			
Número y porcentaje de mejoras introducidas en los procesos como resultado de las mediciones de la satisfacción de los CEO	*		
Número y porcentaje de mejoras introducidas en los procesos como resultado de las consultas e incidencias en el funcionamiento y utilización de los servicios			
Número y porcentaje de mejoras introducidas en los procesos como resultados de las reclamaciones, quejas y sugerencias de los CEO	*		
Número de aportaciones de los CEO en los procesos de participación en el diseño y mejora de los servicios			
Número de acciones de reconocimiento llevadas a cabo como consecuencia de la participación de los CEO			

## 2.5 Criterio 5: Tecnología y Recursos

### 2.5.1 Modelo de arquitectura técnica

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Niveles de integración, calidad y seguridad de los elementos TIC		
Estándares tecnológicos		
Revisión, mantenimiento y normalización del modelo de arquitectura técnica		
El modelo se tiene en cuenta en procesos de contratación		

#### BUENAS PRÁCTICAS

- Difusión interna y externa de los estándares tecnológicos
- Asegurar el cumplimiento de estándares y metodologías en los procesos de contratación
- Existencia de un Plan de revisión de estándares y metodologías tecnológicas
- Oficina técnica de normalización

**Modelo de arquitectura técnica**

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Número y porcentaje de estándares tecnológicos controlados sistemáticamente			
Número y porcentaje de estándares tecnológicos documentados			
Número y porcentaje de proyectos / sistemas que cumplen estándares establecidos	*		

## 2.5.2 Plan de actualización tecnológica

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Sustitución e incorporación de elementos TIC		
Contratación y presupuesto		
Compartición de elementos		
Control y seguimiento del plan		

### BUENAS PRÁCTICAS

- Indicadores y objetivos de renovación de equipamientos
- Metodologías y herramientas de gestión de proyectos informáticos



### Plan de actualización tecnológica

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Importe y porcentaje del presupuesto total dedicado al plan de actualización tecnológica, a través de adquisiciones, compartición de recursos o contratación de servicios	*		
Importe y porcentaje del presupuesto informático dedicado al plan de actualización tecnológica, a través de adquisiciones, compartición de recursos o contratación de servicios			
Tiempo de renovación por tipo de equipamiento			
Porcentaje de equipamiento que cumple el objetivo de renovación			
Porcentaje de recursos nuevos o reformados anualmente			

### 2.5.3 Equipamientos

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Existencia inventario de equipamiento		
Cumplimiento de estándares y plan tecnológico		
Encuestas de satisfacción		

#### BUENAS PRÁCTICAS

- Inventario de equipamiento por tipo, ubicación y puesto de trabajo asociado
- Encuestas sobre equipos y servicios técnicos
- Auditorías del inventario de equipamiento
- Herramienta para gestión de Inventario de equipamiento



## Equipamientos

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Número total de ordenadores personales en la organización (posible distinción entre ordenadores de sobremesa y ordenadores portátiles)			
Porcentaje de ordenadores personales por puesto de trabajo	*		
Número total de servidores			
Número de periféricos de edición (impresoras, fotocopiadoras, multifuncionales...)			
Número de periféricos de entrada (scanners)			
Número de equipos de comunicaciones-seguridad (tarjetas-modems*, routers*, firewall*, switch*)			
Número de dispositivos de movilidad: PDA*, smart phone*, teléfono móvil, tablet PC*			
Valoración general por los usuarios de los equipamientos tecnológicos existentes en la organización			
Periodicidad de revisión del inventario de equipamiento			

## 2.5.4 Conexiones internas y externas

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Conexiones internas		
Conexiones externas		
Gestión, configuración y administración de las conexiones		
Seguridad		
Intranet/Internet/Extranet		

### BUENA PRÁCTICA

- Sistema de gestión de red
- Auditoría de tráfico de red interna y de acceso a Internet
- Auditoría de tráfico de red de acceso desde el exterior



### Conexiones internas y externas

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Número y porcentaje de ordenadores personales sin conexión a red de comunicación interna	*		
Número y porcentaje de ordenadores personales sin acceso a Intranet	*		
Nivel de saturación de la red interna			
Velocidad media / tiempo de respuesta media de la red de comunicación interna			
Velocidad media / tiempo de respuesta media del acceso a internet			
Velocidad media / tiempo de respuesta media del acceso a los sistemas internos desde sistemas externos autorizados			
Número y capacidad de las líneas de conexión externa			
Número de accesos mensuales a los servicios ofrecidos por internet			
Número y porcentaje de ordenadores de la organización con acceso a internet	*		
Porcentaje de departamentos que estiman insuficientes las conexiones externas			
Número de líneas por tipo de acceso a Internet (líneas telefónicas ordinarias, RDSI, ADSL, otros)			

### 2.5.5 Recursos de soporte

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Resolución de problemas operativos		
Gestión de incidencias: Centro de atención a usuarios (CAU)		
Instalación y mantenimiento del hardware microinformático		
Control de implantación y administración de aplicaciones		
Copias de seguridad y plan de contingencias		
Mantenimiento correctivo del equipamiento		

#### BUENAS PRÁCTICAS

- Herramientas para el control y monitorización remota del equipamiento
- Metodología y métricas ITIL (IT Infrastructure Library)
- Uso de indicadores de nivel de servicio
- Centro de atención a usuarios (CAU)
  - Aplicaciones
  - Redes
  - Software

**Recursos de soporte**

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Importe y porcentaje del presupuesto económico del total de la organización dedicado a recursos de soporte			
Importe y porcentaje del presupuesto económico del total del informático dedicado a recursos de soporte	*		
Número de incidencias al mes recibidas y solucionadas en el CAU			
Valoración del nivel de calidad de servicio del CAU por los usuarios	*		
Tiempo medio en resolución de incidencias			

## 2.6 Criterio 6: Aplicaciones Informáticas

### 2.6.1 Cobertura funcional de las aplicaciones

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Nivel cobertura funcional		
Back-office		
Front-office		
Nivel de actualización		
Grado de operatividad		
Valoración de usuarios		

#### BUENAS PRÁCTICAS

- Comités usuarios
- Planificación de Sistemas de Información (Fase PSI de la Metodología Métrica)
- Sistema de gestión de necesidades
- Comité de gestión de aplicación





### Cobertura funcional de las aplicaciones

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Nivel de cobertura de las aplicaciones según los requisitos internos y las necesidades de servicio a los CEO (*) (A/M/B)			
Número de usuarios de aplicaciones (*)			
Vigencia de las aplicaciones y nivel de actualización de las mismas (*)			
Grado de operatividad que facilita su uso (*) (A/M/B)			
Número y porcentaje de aplicaciones accesibles on line			
Valoración de los departamentos o servicios que utilizan las aplicaciones	*		
Situación (porcentaje implantación – prevista sustitución) (*)			

## 2.6.2 Cumplimiento por las aplicaciones de los requisitos tecnológicos y metodológicos

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Parametrización de funciones		
Usabilidad y accesibilidad		
Desarrollo en base a metodologías estándar		
Gestión eficiente de proyectos		
Certificación del software		

### BUENAS PRÁCTICAS

- Metodología de desarrollo (por ejemplo Métrica)
- Metodologías y herramientas de gestión de proyectos de desarrollo informático
- Modelos y métodos de mejora de procesos de desarrollo software (por ejemplo CMMi\*, SPICE (ISO/TEC 15504)\*, PSP\*)
- Estándares de interfases entre aplicaciones (por ejemplo Corba\*, SOAP\*, SOA\* , Web services\*)

**Cumplimiento por las aplicaciones de los requisitos tecnológicos y metodológicos**

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Número y porcentaje de aplicaciones desarrolladas en base a metodologías estándar que aplican sistemáticamente los estándares informáticos (S/N)	*		
Número y porcentaje de aplicaciones que cumplen el modelo de arquitectura técnica			
Número y porcentaje de aplicaciones que cumplen los niveles de usabilidad y accesibilidad definidos			
Número y porcentaje de aplicaciones disponibles 24X7	*		

### 2.6.3 Aplicaciones de uso común

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Normalización de servicios		
Integración de información		
Servicios integrales a la ciudadanía		
Gestión eficiente de recursos		

#### BUENAS PRÁCTICAS

- Catálogo de funciones comunes
- Catálogo de aplicaciones de uso común (pago electrónico, notificación telemática, firma electrónica, validación terceros, registro e/s, archivo, consulta expedientes, etc.)
- Organización informática orientada a aplicaciones de uso común



### Aplicaciones de uso común

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Número de aplicaciones de uso común existentes	*		
Número y porcentaje de empleados que disponen de firma digital			
Número de usuarios de cada aplicación de uso común			
Importe y porcentaje del presupuesto económico dedicado a aplicaciones de uso común			
Porcentaje unidades/ departamentos que utilizan las aplicaciones de uso común			
Valoración de los departamentos o servicios que utilizan las aplicaciones de uso común			
Número de buzones de correo electrónico existentes en la organización			

## 2.6.4 Gestión de documentos electrónicos

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Gestión del ciclo de vida. Gestión de documentos		
Integración aplicaciones		
Sistema de digitalización		
Integración archivo papel		

### BUENAS PRÁCTICAS

- Modelo de gestión documental
- Normativa de archivo digital (por ejemplo Moreq, ISO 15489-1)
- Catálogo de tipología documental

**Gestión de documentos electrónicos**

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Grado de digitalización de los documentos que entran en el registro			
Número y porcentaje de formularios digitalizados en relación al volumen total de formularios totales			
Número y porcentaje de los documentos internos / externos intercambiados electrónicamente			
Número y porcentaje de documentos electrónicos gestionados en el sistema de gestión de documentos electrónicos	*		
Número y porcentaje de aplicaciones y sistemas integrados con sistema de gestión de documentos electrónicos	*		

## 2.6.5 Sistemas de seguridad

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Protección de datos de carácter personal		
Identificación (autenticación)		
Encriptación		
Plan de seguridad		
Arquitectura de seguridad		
Auditorías de seguridad		
Planes de recuperación, contingencias y prevención		

### BUENA PRÁCTICA

- Estándares de seguridad
- Auditorías de seguridad informática basadas en sistemas certificables (por ejemplo ISO 17799, ISO-71502)
- Sistema integrado de usuarios de aplicaciones y repositorio asociado basado en estándares (por ejemplo LDAP\*)



**Sistemas de seguridad**

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Grado de implantación de las medidas de seguridad de datos (A/M/B)			
Grado de cumplimiento del plan auditorías de seguridad informática (A/M/B)			
Grado de cumplimiento planes de recuperación, contingencias y prevención (A/M/B)			
Número y porcentaje de aplicaciones que cuentan con mecanismos de autenticación y certificación	*		
Importe y porcentaje del presupuesto informático destinado a elementos de seguridad	*		

## 2.7 Criterio 7: Interoperabilidad

### 2.7.1 Modelos y estándares de interoperabilidad

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Estándares de interoperabilidad: nivel técnico		
Estándares de interoperabilidad: nivel semántico y organizativo		
Aspectos normativos y legales		
Revisión y normalización		

#### BUENAS PRÁCTICAS

- Catálogo de estándares de interoperabilidad
- Acuerdos / Convenios de estandarización con otros organismos
- Vigilancia sistemática de modelos y estándares de interoperabilidad

**Modelos y estándares de interoperabilidad**

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Grado de cumplimiento de estándares de interoperabilidad tipificados: tecnológicos, semánticos y organizativos (A/M/B)			
Número de organizaciones con las que compartimos estándares			
Número de Acuerdos/ Convenios de estandarización con otros organismos	*		

## 2.7.2 Acceso e integración con otros sistemas de información

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Interoperabilidad entre sistemas internos		
Interoperabilidad con sistemas otras organizaciones		
Acceso integrado de aplicaciones		

### BUENA PRÁCTICA

- Catálogo de los datos necesarios a integrar y que poseen otras unidades de la organización u organizaciones externas
- Sistemática de establecimiento de convenios

**Acceso e integración con otros sistemas de información**

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Número de intercambios electrónicos entre los sistemas internos o con otras organizaciones según los diferentes niveles de interoperabilidad			
Número y porcentaje de aplicaciones que permiten la interoperabilidad continua con aplicaciones de otras organizaciones	*		
Porcentaje de unidades internas de la organización que pueden interoperar entre sí, según los diferentes niveles de interoperabilidad			
Número de organizaciones con las que puede interoperar según los diferentes niveles existentes	*		
Número de convenios para el acceso a datos externos a la organización	*		
Número de autorizaciones para el acceso a datos externos a la organización			

### 2.7.3 Compartición e integración de datos e información de la organización

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Registros básicos de información electrónica		
Autorización de acceso a datos		
Acceso integrado de aplicaciones		

#### BUENAS PRÁCTICAS

- Sistema de autorización de uso de registros básicos
- Catálogo de registros y ficheros accesibles por otras unidades de la organización u otras organizaciones
- Sistemática de establecimiento de convenios

### Compartición e integración de datos e información de la organización

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Número y porcentaje de registros de información electrónica accesibles y ficheros disponibles para interoperar según los diferentes niveles de interoperabilidad interna o externa	*		
Número de aplicaciones de la organización que permiten la interoperabilidad			
Número y porcentaje de unidades internas de la organización que pueden interoperar entre sí según los diferentes niveles de interoperabilidad			
Número de organizaciones que pueden interoperar con la organización según los diferentes niveles de interoperabilidad			
Número de sistemas externos que pueden interoperar con la organización según los diferentes niveles de interoperabilidad			
Número de convenios para el acceso de externos a datos de la organización	*		
Número de autorizaciones para el acceso de externos a datos de la organización			
Los expedientes comparten datos necesarios para editar las certificaciones en papel (S/N)			

## 2.7.4 Participación en proyectos de normalización

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Nivel de participación: pasivo, activo, liderazgo		
Búsqueda de sinergias		

### BUENA PRÁCTICA

- Definición y seguimiento de objetivos concretos en los proyectos



**Participación en proyectos de normalización**

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Número de proyectos de normalización SSII para lograr la interoperabilidad	*		
Número de modelos y estándares a diferentes niveles acordados			
Número de expertos de la organización que participan en proyectos de normalización			

### 2.7.5 Cooperación y compartición de servicios

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Coherencia de estrategias y políticas		
Trabajo en red		
Servicios digitales de acceso común		
Convenios y acuerdos		

#### BUENAS PRÁCTICAS

- Servicios técnicos compartidos (por ejemplo servicios de soporte técnico, mantenimiento y atención a usuarios)
- Ventanilla única

**Cooperación y compartición de servicios**

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Número de servicios digitales disponibles a través de un acceso común con otras organizaciones			
Número de convenios y acuerdos con otras organizaciones para la cooperación y compartición de servicios	*		
Número de entidades con las que se participa en la cooperación y compartición de servicios			

## 2.8 Criterio 8: Servicios

### 2.8.1 Canal web de acceso universal

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Servicios disponibles en canal Web		
Cumplimiento de normas de accesibilidad		
Diseño y usabilidad		
Nivel de actualización de la información		

#### BUENA PRÁCTICA

- Auditorías externas de navegabilidad
- Aplicación de normas WAI - Certificaciones accesibilidad
- Estudios de uso de los contenidos
- Uso de estándares Web promovidos por W3C (CSS, funcionamiento universal en navegadores)

**Canal web de acceso universal**

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Número de clicks necesarios para acceder a un servicio on line			
Nivel de usabilidad de la web			
Número y porcentaje de web's según nivel de accesibilidad WAI (A, AA, AAA)	*		
Número de visitantes a los sitios web de la AE (información, descarga de formularios, transacciones, ...)			

## 2.8.2 Acceso multicanal a los servicios

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Integración multicanal		
Disponibilidad		
Calidad		
Homogeneidad		

### BUENA PRÁCTICA

- Servicio de Atención al Ciudadano
- Modelo integrado de canales de acceso
- Arquitectura multicanal

**Acceso multicanal a los servicios**

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Número y porcentaje de servicios que se ofertan por varios canales de forma homogénea			
Porcentaje de uso de cada servicio (o los que saturan el 80% de la actividad de la Administración) por cada canal			

### 2.8.3 Publicación de la oferta de servicios

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
El nivel de importancia de los servicios		
Nivel de digitalización		
Utilización de componentes digitales básicos		
Idiomas		
Requisitos fundamentales de los servicios		

#### BUENAS PRÁCTICAS

- Publicación del Catálogo de servicios
- Carta de compromiso de los servicios digitalizados



**Publicación de la oferta de servicios**

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Porcentaje de servicios públicos BÁSICOS disponibles por completo on line (servicios digitales / servicios totales)			
Porcentaje de servicios públicos GENERALES disponibles por completo on line (servicios digitales / servicios totales)			
Número y porcentaje de servicios públicos en línea con procesos internos digitales integrados			
Número y porcentaje de servicios personalizados que ofrece la organización			
Número y porcentaje de servicios que han alcanzado el nivel de digitalización final			

## 2.8.4 Servicios de soporte a los CEO

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Atención y soporte usuarios		
Herramientas de ayuda		
Divulgación de los servicios		
Promoción del uso de los servicios		

### BUENAS PRÁCTICAS

- Servicio de Atención a CEO (CAU)
- Cursos de difusión y formación a CEO
- Empleo de Centros ciudadanos
- Sistema de ayudas en la AE

**Servicios de soporte a los CEO**

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Número y porcentaje anual de incidencias resueltas por el servicio de atención a CEO			
Tiempo medio en resolución de incidencias	*		
Número de campañas de promoción e información para el uso de la AE			
Número campañas de comunicación para dar a conocer servicios			
Número de acciones de formación para el uso de la AE			

### 2.8.5 Adecuación de los servicios a los usuarios

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Estadísticas funcionamiento		
Informes de incidencias		
Explotación de consultas, quejas y sugerencias de los CEO		
Mejora sistemática satisfacción		
Mejora sistemática en base a aportaciones de los CEO		

#### BUENAS PRÁCTICAS

- Encuestas a CEO segmentadas por colectivos y servicios
- Sistematización de la evaluación de las encuestas y la revisión de los servicios

**Adecuación de los servicios a los usuarios**

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Nivel de satisfacción de los usuarios	*		
Número de encuestas (segmentación por CEO y servicios) para analizar el conocimiento de los servicios por los CEO			
Número anual de sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas en relación con la AE			
Cambios introducidos como consecuencia de las aportaciones de los CEO			

## 2.9 Criterio 9: Infraestructuras Públicas

### 2.9.1 Disponibilidad de conectividad

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Seguimiento del despliegue de la banda ancha		
Promoción del acceso a la banda ancha		
Planes de mejora del nivel de conectividad		
Encuestas de satisfacción de usuarios		

#### BUENAS PRÁCTICAS

- Seguimiento y análisis del despliegue y cobertura de la banda ancha en el territorio
- Encuestas de satisfacción

**Disponibilidad de conectividad**

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Porcentaje de disponibilidad (cobertura) de acceso a banda ancha por los usuarios (A/M/B)			
Porcentaje de uso de acceso a Internet con banda ancha en el territorio (usuarios y empresas) (A/M/B)			
Valoración de los usuarios de los canales de acceso existentes en el territorio			

## 2.9.2 Espacios públicos de acceso

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Equipos fijos con conexión a Internet en centros públicos		
Acceso inalámbrico a Internet en espacios públicos		

### BUENAS PRÁCTICAS

- Promoción y difusión de los puntos de acceso



**Espacios públicos de acceso**

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Número de centros públicos de acceso a los servicios de la AE	*		
Número de espacios de acceso inalámbrico (WIFI)	*		
Valoración de los usuarios de los centros y servicios facilitados			

### 2.9.3 Asistencia para el uso de los servicios

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Campañas de difusión y promoción		
Formación de los usuarios		
Asistencia para la utilización de los servicios		

#### BUENAS PRÁCTICAS

- Catálogo de cursos
- Encuestas de satisfacción
- Promoción y difusión del servicio de asistencia

**Asistencia para el uso de los servicios**

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Número de cursos ofertados	*		
Número de participantes en los cursos	*		
Consultas atendidas para el uso de los servicios públicos digitales			
Valoración de los usuarios de los centros y servicios facilitados	*		

## 2.9.4 Recursos compartidos

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Infraestructuras comunes		
Mancomunidad de infraestructuras de administraciones colindantes		
Inversiones conjuntas público-privadas		
Campañas de difusión y promoción de las infraestructuras		

### BUENAS PRÁCTICAS

- Comités de colaboración interadministrativa
- Comités de colaboración público/privada
- Equipos expertos compartidos



### Recursos compartidos

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Número de infraestructuras comunes al conjunto de los niveles de la Administración utilizadas por la organización			
Número de infraestructuras comunes puestas en marcha de forma mancomunada con las administraciones colindantes			
Número de acuerdos para el desarrollo de las infraestructuras públicas mediante colaboración público-privada			
Importe y número de inversiones conjuntas público-privadas para el desarrollo de infraestructuras en el territorio			
Número de acuerdos de utilización de las infraestructuras públicas entre las diferentes organizaciones	*		

### 2.9.5 Planes de actuación

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Inventario de infraestructuras públicas		
Análisis de las infraestructuras públicas existentes		
Planes de disponibilidad de las infraestructuras		
Comisiones de planificación para el desarrollo de infraestructuras		

#### BUENAS PRÁCTICAS

- Catálogo de infraestructuras
- Plan público de despliegue

**Planes de actuación**

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Existencia de planes para la disponibilidad de las infraestructuras públicas (S/N)	*		
Número de acuerdos sobre planes de actuación con empresas			
Número de comisiones de planificación para el desarrollo de infraestructuras			

## 2.10 Criterio 10: Legislación y Normativa

### 2.10.1 Conocimiento de la normativa

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Soporte normativo interno		
Conocimiento de los requisitos normativos		
Formación recibida en aspectos normativos		

#### BUENAS PRÁCTICAS

- Boletín legislación y normativa AE
- Formación en normativa
- Comisiones de estudio AE



**Conocimiento de la normativa**

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Número de cursos / Horas de formación recibida por los responsables de servicios en aspectos normativos relacionados con la AE	*		

### 2.10.2 Aplicación de la normativa

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Aplicación sistemática de la normativa		
Campos de aplicación: prestación de servicios, procedimientos administrativos, protección de datos personales, firma electrónica, comercio electrónico, etc.		
Revisión sistemática de la aplicación de la normativa		

#### BUENAS PRÁCTICAS

- Auditorías legales

**Aplicación de la normativa**

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Número de procesos o procedimientos modificados debido al desarrollo normativo en los últimos 3 años			
Número de incidencias legales (por incumplimiento o aplicación incorrecta de la normativa) identificadas en el ámbito de la AE en los últimos 3 años			

### 2.10.3 Desarrollo normativo

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Actividad de estudio y desarrollo normativo		
Criterios comunes para la aplicación de la normativa		
Marco normativo específico		

#### BUENAS PRÁCTICAS

- Comisiones de estudio AE

**Desarrollo normativo**

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Número de normas propias en relación con la AE			
Número de disposiciones normativas aprobadas			

### 2.10.4 Participación en órganos de iniciativas legales

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Órganos de prescripción y decisión en los que se participa		
Niveles implicación: pasivo, activo, liderazgo		

#### BUENAS PRÁCTICAS

- Comisiones de estudio
- Definición y seguimiento de objetivos concretos en los órganos

**Participación en órganos de iniciativas legales**

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Número de foros normativos sobre AE en los que participa la organización	*		
Número de expertos de la organización que participan en los órganos de prescripción en AE en el ámbito normativo			

### 2.10.5 Interacción con usuarios

ELEMENTO CLAVE	SITUACIÓN ACTUAL	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Interacción con los usuarios (CEO) para el desarrollo de la normativa		
Consulta sistemática para la evaluación de aspectos normativos		
Coordinación con asociaciones para evaluar propuestas		

#### BUENAS PRÁCTICAS

- Encuestas de servicios AE
- Grupos focales y paneles de usuarios\*



**Interacción con usuarios**

INDICADOR	A	VALOR ACTUAL	OBSERVACIONES
Número de acciones de consulta sistemática con los CEO para la evaluación y mejora de los servicios en aspectos normativos			
Número de propuestas de normativas para la evaluación y extensión de la AE acordadas con los usuarios o con colectivos de usuarios (CEO)			