



Modelo de Administración Electrónica (MAE)

Versión 1

Informe de Evaluación y Diagnóstico





ÍNDICE

1. Criterio 1: Liderazgo	8
1.1 Participación en la definición y seguimiento de políticas	8
1.1.1 Evaluación subcriterio	8
1.1.2 Puntos fuertes	8
1.1.3 Áreas de Mejora	8
1.2 Equipo gestor responsable	9
1.2.1 Evaluación subcriterio	9
1.2.2 Puntos fuertes	9
1.2.3 Áreas de mejora	9
1.3 Manifestación pública de los compromisos	10
1.3.1 Evaluación subcriterio	10
1.3.2 Puntos fuertes	10
1.3.3 Áreas de mejora	10
1.4 Participación en difusión y promoción	11
1.4.1 Evaluación subcriterio	11
1.4.2 Puntos fuertes	11
1.4.3 Áreas de mejora	11
1.5 Conocimiento de los factores relevantes	12
1.5.1 Evaluación subcriterio	12
1.5.2 Puntos fuertes	12
1.5.3 Áreas de mejora	12
1.6 Evaluación Global Criterio 1: Liderazgo	13
2. Criterio 2: Política y Estrategia	14
2.1 Política Institucional	14
2.1.1 Evaluación subcriterio	14
2.1.2 Puntos fuertes	14
2.1.3 Áreas de mejora	14
2.2 Planificación de la estrategia	15
2.2.1 Evaluación subcriterio	15
2.2.2 Puntos fuertes	15
2.2.3 Áreas de mejora	15
2.3 Planificación de medios económicos	16
2.3.1 Evaluación subcriterio	16
2.3.2 Puntos fuertes	16
2.3.3 Áreas de mejora	16
2.4 Participación en foros de decisión y conocimiento de estrategias	17
2.4.1 Evaluación subcriterio	17



2.4.2	<i>Puntos fuertes</i>	17
2.4.3	<i>Áreas de mejora</i>	17
2.5	Plan de comunicación y difusión.....	18
2.5.1	<i>Evaluación subcriterio</i>	18
2.5.2	<i>Puntos fuertes</i>	18
2.5.3	<i>Áreas de mejora</i>	18
2.6	Evaluación Global Criterio 2: Política y Estrategia.....	19
3.	Criterio 3: Organización y Personas.....	20
3.1	Modelo organizativo.....	20
3.1.1	<i>Evaluación subcriterio</i>	20
3.1.2	<i>Puntos fuertes</i>	20
3.1.3	<i>Áreas de mejora</i>	20
3.2	Perfiles de puestos y planificación de competencias.....	21
3.2.1	<i>Evaluación subcriterio</i>	21
3.2.2	<i>Puntos fuertes</i>	21
3.2.3	<i>Áreas de mejora</i>	21
3.3	Sistemas de evaluación de competencias.....	22
3.3.1	<i>Evaluación subcriterio</i>	22
3.3.2	<i>Puntos fuertes</i>	22
3.3.3	<i>Áreas de mejora</i>	22
3.4	Formación continua.....	23
3.4.1	<i>Evaluación subcriterio</i>	23
3.4.2	<i>Puntos fuertes</i>	23
3.4.3	<i>Áreas de mejora</i>	23
3.5	Gestión del conocimiento.....	24
3.5.1	<i>Evaluación subcriterio</i>	24
3.5.2	<i>Puntos fuertes</i>	24
3.5.3	<i>Áreas de mejora</i>	24
3.6	Evaluación Global Criterio 3: Organización y Personas.....	25
4.	Criterio 4: Procesos.....	26
4.1	Organización basada en procesos.....	26
4.1.1	<i>Evaluación subcriterio</i>	26
4.1.2	<i>Puntos fuertes</i>	26
4.1.3	<i>Áreas de mejora</i>	26
4.2	Metodología de digitalización.....	27
4.2.1	<i>Evaluación subcriterio</i>	27
4.2.2	<i>Puntos fuertes</i>	27
4.2.3	<i>Áreas de mejora</i>	27
4.3	Digitalización de procesos.....	28
4.3.1	<i>Evaluación subcriterio</i>	28



4.3.2	Puntos fuertes	28
4.3.3	Áreas de mejora	28
4.4	Mejora e innovación de procesos	29
4.4.1	Evaluación subcriterio	29
4.4.2	Puntos fuertes	29
4.4.3	Áreas de mejora	29
4.5	Orientación a CEO	30
4.5.1	Evaluación subcriterio	30
4.5.2	Puntos fuertes	30
4.5.3	Áreas de mejora	30
4.6	Evaluación Global 4: Procesos	31
5.	Criterio 5: Tecnología y Recursos	32
5.1	Modelo de arquitectura técnica	32
5.1.1	Evaluación subcriterio	32
5.1.2	Puntos fuertes	32
5.1.3	Áreas de mejora	32
5.2	Plan de actualización tecnológica	33
5.2.1	Evaluación subcriterio	33
5.2.2	Puntos fuertes	33
5.2.3	Áreas de mejora	33
5.3	Equipamientos	34
5.3.1	Evaluación subcriterio	34
5.3.2	Puntos fuertes	34
5.3.3	Áreas de mejora	34
5.4	Conexiones internas y externas	35
5.4.1	Evaluación subcriterio	35
5.4.2	Puntos fuertes	35
5.4.3	Áreas de mejora	35
5.5	Recursos de soporte	36
5.5.1	Evaluación subcriterio	36
5.5.2	Puntos fuertes	36
5.5.3	Áreas de mejora	36
5.6	Evaluación Global Criterio 5: Tecnología y Recursos	37
6.	Criterio 6: Aplicaciones Informáticas	38
6.1	Cobertura funcional de las aplicaciones	38
6.1.1	Evaluación subcriterio	38
6.1.2	Puntos fuertes	38
6.1.3	Áreas de mejora	38
6.2	Cumplimiento por las aplicaciones de los requisitos tecnológicos y metodológicos	39



6.2.1	<i>Evaluación subcriterio</i>	39
6.2.2	<i>Puntos fuertes</i>	39
6.2.3	<i>Áreas de mejora</i>	39
6.3	Aplicaciones de uso común	40
6.3.1	<i>Evaluación subcriterio</i>	40
6.3.2	<i>Puntos fuertes</i>	40
6.3.3	<i>Áreas de mejora</i>	40
6.4	Gestión de documentos electrónicos	41
6.4.1	<i>Evaluación subcriterio</i>	41
6.4.2	<i>Puntos fuertes</i>	41
6.4.3	<i>Áreas de mejora</i>	41
6.5	Sistemas de seguridad	42
6.5.1	<i>Evaluación subcriterio</i>	42
6.5.2	<i>Puntos fuertes</i>	42
6.5.3	<i>Áreas de mejora</i>	42
6.6	Evaluación Global Criterio 6: Aplicaciones Informáticas	43
7.	Criterio 7: Interoperabilidad	44
7.1	Modelos y estándares de interoperabilidad	44
7.1.1	<i>Evaluación subcriterio</i>	44
7.1.2	<i>Puntos fuertes</i>	44
7.1.3	<i>Áreas de mejora</i>	44
7.2	Acceso e integración con otros sistemas de información	45
7.2.1	<i>Evaluación subcriterio</i>	45
7.2.2	<i>Puntos fuertes</i>	45
7.2.3	<i>Áreas de mejora</i>	45
7.3	Compartición e integración de datos e información de la organización	46
7.3.1	<i>Evaluación subcriterio</i>	46
7.3.2	<i>Puntos fuertes</i>	46
7.3.3	<i>Áreas de mejora</i>	46
7.4	Participación en proyectos de normalización	47
7.4.1	<i>Evaluación subcriterio</i>	47
7.4.2	<i>Puntos fuertes</i>	47
7.4.3	<i>Áreas de mejora</i>	47
7.5	Cooperación y compartición de servicios	48
7.5.1	<i>Evaluación subcriterio</i>	48
7.5.2	<i>Puntos fuertes</i>	48
7.5.3	<i>Áreas de mejora</i>	48
7.6	Evaluación Global Criterio 7: Interoperabilidad	49
8.	Criterio 8: Servicios	50
8.1	Canal web de acceso universal	50



8.1.1	<i>Evaluación subcriterio</i>	50
8.1.2	<i>Puntos fuertes</i>	50
8.1.3	<i>Áreas de mejora</i>	50
8.2	Acceso multicanal a los servicios	51
8.2.1	<i>Evaluación subcriterio</i>	51
8.2.2	<i>Puntos fuertes</i>	51
8.2.3	<i>Áreas de mejora</i>	51
8.3	Publicación de la oferta de servicios	52
8.3.1	<i>Evaluación subcriterio</i>	52
8.3.2	<i>Puntos fuertes</i>	52
8.3.3	<i>Áreas de mejora</i>	52
8.4	Servicios de soporte a los CEO	53
8.4.1	<i>Evaluación subcriterio</i>	53
8.4.2	<i>Puntos fuertes</i>	53
8.4.3	<i>Áreas de mejora</i>	53
8.5	Adecuación de los servicios a los usuarios	54
8.5.1	<i>Evaluación subcriterio</i>	54
8.5.2	<i>Puntos fuertes</i>	54
8.5.3	<i>Áreas de mejora</i>	54
8.6	Evaluación Global Criterio 8: Servicios	55
9.	Criterio 9: Infraestructuras Públicas	56
9.1	Disponibilidad de conectividad	56
9.1.1	<i>Evaluación subcriterio</i>	56
9.1.2	<i>Puntos fuertes</i>	56
9.1.3	<i>Áreas de mejora</i>	56
9.2	Espacios públicos de acceso	57
9.2.1	<i>Evaluación subcriterio</i>	57
9.2.2	<i>Puntos fuertes</i>	57
9.2.3	<i>Áreas de mejora</i>	57
9.3	Asistencia para el uso de los servicios	58
9.3.1	<i>Evaluación subcriterio</i>	58
9.3.2	<i>Puntos fuertes</i>	58
9.3.3	<i>Áreas de mejora</i>	58
9.4	Recursos compartidos	59
9.4.1	<i>Evaluación subcriterio</i>	59
9.4.2	<i>Puntos fuertes</i>	59
9.4.3	<i>Áreas de mejora</i>	59
9.5	Planes de actuación	59
9.5.1	<i>Evaluación subcriterio</i>	59
9.5.2	<i>Puntos fuertes</i>	59
9.5.3	<i>Áreas de mejora</i>	59



9.6	Evaluación Global Criterio 9: Infraestructuras Públicas	59
10.	Criterio 10: Legislación y Normativa	59
10.1	Conocimiento de la normativa	59
10.1.1	<i>Evaluación subcriterio</i>	59
10.1.2	<i>Puntos fuertes</i>	59
10.1.3	<i>Áreas de mejora</i>	59
10.2	Aplicación de la normativa	59
10.2.1	<i>Evaluación subcriterio</i>	59
10.2.2	<i>Puntos fuertes</i>	59
10.2.3	<i>Áreas de mejora</i>	59
10.3	Desarrollo normativo	59
10.3.1	<i>Evaluación subcriterio</i>	59
10.3.2	<i>Puntos fuertes</i>	59
10.3.3	<i>Áreas de mejora</i>	59
10.4	Participación en órganos de iniciativas legales	59
10.4.1	<i>Evaluación subcriterio</i>	59
10.4.2	<i>Puntos fuertes</i>	59
10.4.3	<i>Áreas de mejora</i>	59
10.5	Interacción con usuarios	59
10.5.1	<i>Evaluación subcriterio</i>	59
10.5.2	<i>Puntos fuertes</i>	59
10.5.3	<i>Áreas de mejora</i>	59
10.6	Evaluación Global Criterio 10: Legislación y Normativa	59
11.	Evaluación global cuantitativa	59
12.	Evaluación global cualitativa	59
	ANEXO I: Plan de acción de mejoras	
	ANEXO II: Determinación de objetivos para indicadores, plan de mediciones y resultados actuales	

1. Criterio 1: Liderazgo

1.1 Participación en la definición y seguimiento de políticas

Cómo los responsables políticos de la organización participan en la elaboración, seguimiento y evaluación de las políticas sobre AE y en sus mecanismos de gestión.

1.1.1 Evaluación subcriterio

No participan los responsables en las políticas en AE	Sí participan los responsables en las políticas en AE			
	Participación en acciones aisladas en AE	Participación activa en las políticas en AE		
		Aprueban las políticas en AE y asignan recursos	Participan en planes de comunicación de las políticas en AE	Lideran la evaluación y seguimiento de las políticas en AE

1	2	3	4	5	

VALOR

X

1.1.2 Puntos fuertes

1.1.3 Áreas de Mejora

1.2 Equipo gestor responsable

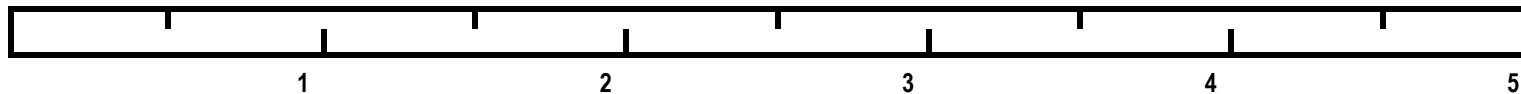
Cómo la organización dispone de un equipo gestor de alto nivel, estable y responsable del desarrollo de la AE.

1.2.1 Evaluación subcriterio

No hay equipos responsables de la AE	Sí hay equipos responsables de la AE			
	Equipos técnicos con bajo nivel de responsabilidad	Existen equipos directivos con capacidad de toma de decisiones		
		Competencias en asignación de recursos y cambios organizacionales	Competencias en actualización de políticas en AE	Evaluación del liderazgo de los equipos

VALOR

X



1.2.2 Puntos fuertes

1.2.3 Áreas de mejora

1.3 Manifestación pública de los compromisos

Cómo los líderes establecen compromisos sobre la AE y los manifiestan públicamente.

1.3.1 Evaluación subcriterio

Los responsables no hacen manifestación pública de los compromisos en AE	Los responsables sí hacen manifestación pública de los compromisos en AE			
	Los responsables manifiestan internamente los compromisos en AE	Los responsables manifiestan externamente los compromisos en AE		
		Manifestación de los compromisos en AE en medios estáticos (publicaciones, web, ...)	Manifestación y debate de los compromisos en AE en medios participativos (foros, redes, ...)	Los responsables asumen servicios compensatorios por incumplimiento de los compromisos públicos

	1	2	3	4	5				

VALOR

X


1.3.2 Puntos fuertes

1.3.3 Áreas de mejora

1.4 Participación en difusión y promoción

Cómo los responsables de la organización participan activamente en una acción pública específica orientada a la difusión, promoción, formación de usuarios y extensión de la AE.

1.4.1 Evaluación subcriterio

No participan los responsables en la difusión y promoción de las políticas en AE	Sí participan los responsables en la difusión y promoción de las políticas en AE				VALOR X
	Participan en acciones aisladas	Participan de forma activa			
		Aprueban y participan en planes internos de difusión y formación	Aprueban y participan en planes externos de difusión y formación	Participación sistemática en planes internos y externos de difusión y promoción de la AE	
					
	1	2	3	4	5

1.4.2 Puntos fuertes

1.4.3 Áreas de mejora

1.5 Conocimiento de los factores relevantes

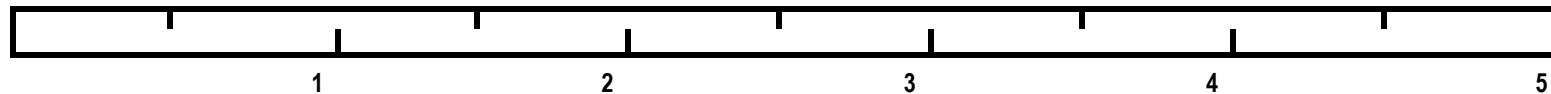
Cómo los responsables de la organización y el equipo gestor conocen y analizan el impacto y los elementos impulsores e inhabilitadores de la AE.

1.5.1 Evaluación subcriterio

No conocen los factores relevantes ni el impacto de la AE	Conocimiento de los factores relevantes y del impacto de la AE			
	Conocimiento general de los factores relevantes y del impacto de la AE	Conocimiento específico de los factores relevantes y medición del impacto de la AE		
		Mediciones del impacto interno	Mediciones del impacto externo	Incorporación de los análisis de impacto en el diseño de las políticas públicas en AE

VALOR

X



1.5.2 Puntos fuertes

1.5.3 Áreas de mejora

1.6 Evaluación Global Criterio 1: Liderazgo

Definición: Cómo los responsables políticos y técnicos de la organización estimulan, apoyan y fomentan la implantación de la Administración electrónica (AE).

Objetivo estratégico: Implicación de los máximos responsables de la organización en el impulso de la Administración electrónica.

ELEMENTOS CLAVE:

- Participación de los líderes
- Compromisos
- Conocimiento AE
- Equipo gestor
- Acción pública

	Quiénes	Cómo lo hacen	Qué producen	Qué utilizan	Para Quién
	Agentes	Proceso / Actividades	Productos / Resultados	Recursos	Destinatarios
	¿Quiénes son líderes?	¿Cómo lideran?	¿Cuál es el resultado del liderazgo?	¿Con qué recursos ejercen el liderazgo?	¿Quién visualiza el liderazgo?
100	Responsables políticos	Evalúan las políticas y redefinen	Compromiso con repercusiones	Equipos cualificados con poder de decisión	Evaluación del liderazgo y comunicación de los resultados
75	Directivos	Delegan en equipos y dotan de recursos	Compromiso externo	Equipos cualificados sin poder de decisión	Hay comunicación externa pública
50					
25	Técnicos	Definen políticas	Compromiso interno	Equipos sin cualificar	Hay comunicación interna
0	No hay líderes	No definen políticas en AE	Sin compromiso	Técnicos sin equipo	No se comunica

EVALUACIÓN:

2. Criterio 2: Política y Estrategia

2.1 Política Institucional

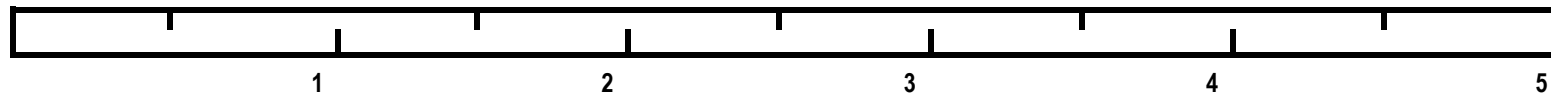
Cómo la organización dispone de una política específica sobre la AE dentro de la Política general de la organización.

2.1.1 Evaluación subcriterio

No hay una política específica sobre AE	Sí hay una política específica sobre AE			
	La política sobre AE no está vinculada a la política general de la organización	La política sobre AE está vinculada a la política general de la organización		
		Se realizan estudios de viabilidad de la implantación de la AE	Se consulta a los colectivos involucrados para la definición de la política en AE	La política en AE está desplegada y se revisa sistemáticamente

VALOR

X



2.1.2 Puntos fuertes

2.1.3 Áreas de mejora

2.2 Planificación de la estrategia

Cómo la organización realiza una planificación de las políticas de la AE a corto y medio plazo que gestione el avance en la AE.

2.2.1 Evaluación subcriterio

No hay una planificación para la implementación de la AE	Sí hay una planificación para la implementación de la AE			
	Proyectos aislados para desarrollar la AE	Planificación estructurada para el desarrollo de la AE		
		La planificación se limita a los aspectos tecnológicos y a parte de los procesos de servicios	La planificación contempla todos los aspectos de la AE y abarca la mayoría de los procesos de servicio	La planificación se alinea con las expectativas de los CEO, se revisa y se actualiza sistemáticamente

	1	2	3	4	5				

VALOR

X


2.2.2 Puntos fuertes

2.2.3 Áreas de mejora

2.3 Planificación de medios económicos

Cómo la organización dispone y adscribe medios económicos para el desarrollo de la AE.

2.3.1 Evaluación subcriterio

No dispone de medios económicos para el despliegue de la AE	Sí dispone de medios económicos para el despliegue de la AE			
	Asignación de medios económicos a proyectos aislados	Presupuestos económicos acordes con la planificación estratégica		
		Los medios económicos asignados son insuficientes para alcanzar los objetivos en AE	El presupuesto es coherente con los objetivos en AE, pero no se revisa sistemáticamente	El presupuesto asignado a la AE se revisa sistemáticamente y se analiza la rentabilidad de los recursos dedicados a la AE
				

VALOR

X

2.3.2 Puntos fuertes

2.3.3 Áreas de mejora

2.4 Participación en foros de decisión y conocimiento de estrategias

Cómo la organización participa en los foros interinstitucionales de planificación y adopción de nuevas prácticas digitales que propicien el conocimiento de las estrategias y planes de acción en la AE de otras organizaciones con las que se relaciona.

2.4.1 Evaluación subcriterio

No se participa en foros de decisión y conocimiento	Sí se participa en foros de decisión y conocimiento			
	Participación esporádica en foros	Participación sistemática		
		Asistencia a foros tecnológicos y/o organizativos	Participación activa en foros tecnológicos y/o organizativos	Liderazgo de foros tecnológicos y/o organizativos

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

VALOR

X

2.4.2 Puntos fuertes

2.4.3 Áreas de mejora

2.5 Plan de comunicación y difusión

Cómo la organización define y ejecuta un plan de comunicación y difusión interna y externa sobre el despliegue de la política y estrategia en AE.

2.5.1 Evaluación subcriterio

No hay comunicación del despliegue de la AE	Sí hay comunicación del despliegue de la AE			
	Acciones aisladas de comunicación	Hay plan de comunicación para el despliegue de la AE		
		Plan de comunicación con difusión parcial	Plan de comunicación con amplia difusión	Plan de comunicación con compromisos y evaluación

	1	2	3	4	5				

VALOR

X

2.5.2 Puntos fuertes

2.5.3 Áreas de mejora

2.6 Evaluación Global Criterio 2: Política y Estrategia

Definición: Cómo la organización dispone de una planificación estratégica y operativa en relación con AE.

Objetivo estratégico: Existencia en la organización de una planificación estratégica y operativa en relación con la Administración electrónica.

ELEMENTOS CLAVE:

- Política general
- Política AE
- Planificación 1-3 años
- Medios económicos
- Participación foros
- Plan comunicación

	Quiénes	Cómo lo hacen	Qué producen	Qué utilizan	Para Quién
	Agentes	Proceso / Actividades	Productos / Resultados	Recursos	Destinatarios
	¿Quiénes planifican?	¿Cómo lo hacen?	¿Cuál es el resultado?	¿Con qué recursos?	¿Quién visualiza la estrategia?
100	Responsables políticos	Evaluando y revisando sistemáticamente la política y estrategia	La estrategia está desplegada totalmente en la organización y se revisa sistemáticamente	Presupuesto acorde con la política en AE	Plan de comunicación interna y externa, y se evalúa
75	Directivos	Incorporando el análisis de las expectativas de los CEO	Estrategia está desplegada parcialmente en la organización y no se revisa sistemáticamente	El presupuesto no cubre todas las acciones previstas	Plan de comunicación no abarca todos los ámbitos ni se evalúa
50	Técnicos	Planificando y desplegando la estrategia en la organización	Definición parcial de la estrategia en la organización	Se presupuestan acciones aisladas	Acciones aisladas de comunicación
25					
0	No hay líderes	No definen una estrategia en AE	No hay estrategia	No hay presupuesto acorde con la estrategia	No se comunica

EVALUACIÓN :

3. Criterio 3: Organización y Personas

3.1 Modelo organizativo

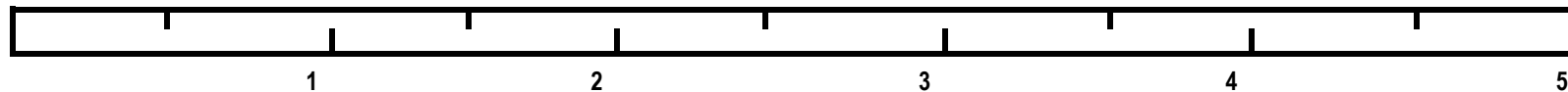
Cómo la organización aplica transformaciones organizativas, que soportadas en una gestión del cambio adecuada, posibiliten la adecuación de funciones y estructuras a los requisitos de la AE.

3.1.1 Evaluación subcriterio

No se efectúan cambios organizativos para adaptarse a la AE	Se efectúan cambios organizativos para adaptarse a la AE			
	Se efectúan cambios organizativos aislados, referidos a puestos de trabajo o a unidades determinadas	Se efectúan cambios organizativos de forma sistemática		
		Se analizan las necesidades y se actúa sobre las unidades de soporte directo a la AE (tecnología, gestión de webs, etc.)	Se acometen proyectos de cambio en el conjunto de la organización	Se transforma la organización hacia una orientación a procesos y funcionamiento en red

VALOR

X



3.1.2 Puntos fuertes

3.1.3 Áreas de mejora

3.2 Perfiles de puestos y planificación de competencias

Cómo la organización define los perfiles de los puestos de trabajo y planifica e incorpora las nuevas competencias para la AE.

3.2.1 Evaluación subcriterio

No hay definición de perfiles específicos en AE, ni planes de cualificación	Se definen perfiles específicos en AE y planes de cualificación			
	Se definen perfiles específicos en AE para algunos puestos	Se definen perfiles específicos en AE de forma sistémica		
		Se definen competencias específicas de AE y se detectan necesidades de cualificación en algunas áreas	Se detectan necesidades de cualificación en AE y se planifica su adquisición en algunas áreas	Se establecen planes de cualificación, se ejecutan y se evalúan, en el conjunto de la organización

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

VALOR

X

3.2.2 Puntos fuertes

3.2.3 Áreas de mejora

3.3 Sistemas de evaluación de competencias

Cómo la organización aplica sistemas de evaluación de competencias técnicas, organizativas y jurídicas en materia de AE.

3.3.1 Evaluación subcriterio

No se evalúan las competencias en AE	Sí se evalúan las competencias en AE			
	La evaluación del desempeño se realiza en algunas unidades	Se evalúan competencias en materia de AE		
		Se evalúan competencias en algunas materias relacionadas con AE	Se evalúan competencias en todas las materias relacionadas con AE (técnicas, organizativas y jurídicas)	Se aplican sistemas de evaluación del desempeño

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

VALOR

X

3.3.2 Puntos fuertes

3.3.3 Áreas de mejora

3.4 Formación continua

Cómo la organización dispone de planes para la formación continua en el dominio de las competencias necesarias para el desarrollo de la AE.

3.4.1 Evaluación subcriterio

No existen planes de formación continua en AE	Sí existen planes de formación continua en AE			
	Algunas unidades disponen de planes de formación continua	Se establecen planes de formación de forma sistemática		
		El plan de formación no satisface adecuadamente las necesidades de la AE	El plan de formación responde a las necesidades detectadas en AE, pero no se evalúa su eficacia	Se evalúa la eficacia del plan de formación y de las actividades formativas de forma individualizada (por persona y actividad)

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

VALOR

X

3.4.2 Puntos fuertes

3.4.3 Áreas de mejora

3.5 Gestión del conocimiento

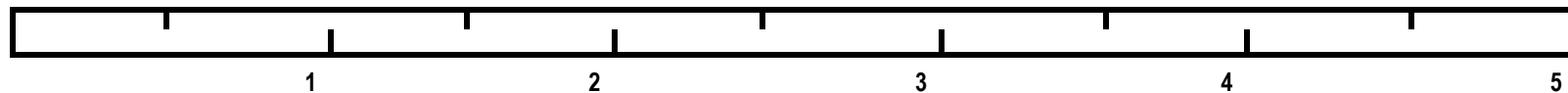
Cómo la organización dispone y aplica una sistemática para adquirir, estructurar, socializar e integrar el conocimiento.

3.5.1 Evaluación subcriterio

No hay un sistema de gestión del conocimiento	Sí hay un sistema de gestión del conocimiento			
	Algunas unidades disponen de sistemas de gestión del conocimiento	Se gestiona el conocimiento de forma sistemática		
		Existen modelos y herramientas para la gestión del conocimiento	Se gestiona el conocimiento que reside en expertos	Se evalúa la sistemática de gestión del conocimiento

VALOR

X



3.5.2 Puntos fuertes

3.5.3 Áreas de mejora

3.6 Evaluación Global Criterio 3: Organización y Personas

Definición: Cómo la Administración desarrolla los cambios organizativos necesarios y consigue la capacitación e implicación de las personas para la implantación de la AE.

Objetivo estratégico: Adecuación de la organización y de las personas para el desarrollo de la Administración electrónica.

ELEMENTOS CLAVE:

- Perfiles profesionales
- Nuevas competencias
- Cambios organizativos
- Sistemas evaluación
- Soporte a la formación
- Gestión conocimiento

	Quiénes Agentes	Cómo lo hacen Proceso / Actividades	Qué producen Productos / Resultados	Qué utilizan Recursos	Para Quién Destinatarios
	¿Quiénes organizan e implican al personal?	¿Cómo organizan la estructura e implican a las personas?	¿Cuál es el resultado de la reorganización y la implicación?	¿Con qué recursos reorganizan e implican?	¿Quién visualiza la reorganización e implicación?
100	Todos los órganos y unidades administrativa, según directrices comunes de la organización	Los cambios organizativos y la planificación de las competencias se basan en el análisis y se revisan	Modelo organizativo adecuado a la AE y revisado sistemáticamente	Equipos cualificados con poder de decisión y medios económicos	Hay participación y se evalúa la satisfacción del personal
75	Órganos horizontales responsables de organización y personal	Se planifica la incorporación de las competencias en AE	Modelo organizativo adaptado en parte a la AE y no se revisa sistemáticamente	Equipos cualificados sin poder de decisión y/o medios económicos escasos	Participa el personal en la definición de competencias y de necesidades de cualificación
50	Unidades administrativas aisladas	Acciones organizativas y formativas aisladas	Cambios organizativos puntuales y acciones aisladas de formación en AE	Personal especializado y recursos insuficientes	Escasa implicación del personal sobre competencias y necesidades de cualificación
25	Nadie analiza ni planifica los cambios organizativos	No existe planificación de necesidades, competencias o perfiles	No hay cambios organizativos ni de cualificación del personal	No hay personal especializado ni recursos para gestionar el cambio	No se tiene en cuenta al personal
0					

EVALUACIÓN :

4. Criterio 4: Procesos

4.1 Organización basada en procesos

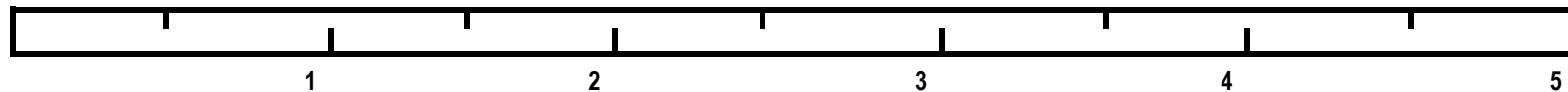
Cómo la organización identifica los procesos de prestación de servicio y adecua su estructura en función de ellos.

4.1.1 Evaluación subcriterio

La prestación de servicios no tiene en cuenta la gestión por procesos	La prestación de servicios tiene en cuenta la gestión por procesos			
	La prestación de algunos servicios se basa en la gestión por procesos	La prestación de servicios se realiza con metodología de gestión por procesos		
		Se identifican y definen los procesos y existe un catálogo de servicios	Los procesos de prestación de servicios están documentados y se asignan responsables	Se establecen estándares de calidad e indicadores de gestión, y se revisan sistemáticamente

VALOR

X



4.1.2 Puntos fuertes

4.1.3 Áreas de mejora

4.2 Metodología de digitalización

Cómo la organización dispone de una metodología para la digitalización de los procesos de servicio.

4.2.1 Evaluación subcriterio

No se dispone de una metodología de digitalización	Sí se dispone de una metodología de digitalización			
	La metodología contempla sólo aspectos tecnológicos	La metodología contempla todos los aspectos relevantes para la digitalización		
		La metodología facilita pautas para la descripción y el rediseño de los procesos	La metodología contempla los aspectos organizativos, tecnológicos, normativos y de gestión del cambio	Se han aprobado normativas y pautas organizativas tendentes a normalizar la gestión de los procesos, y se establecen estándares que faciliten la integración de los sistemas y la compartición de datos

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

VALOR

X

4.2.2 Puntos fuertes

4.2.3 Áreas de mejora

4.3 Digitalización de procesos

Cómo la organización digitaliza sus procesos de servicio.

4.3.1 Evaluación subcriterio

No se digitalizan los procesos	Se digitalizan los procesos				
	Se digitalizan algunos procesos específicos sin una estrategia definida	Hay una estrategia en la organización para la digitalización de los procesos			
		Se digitalizan los procesos de servicio de mayor prioridad	Se digitalizan tanto los procesos de servicio orientados a la ciudadanía como los de gestión interna de mayor prioridad	La digitalización se extiende al conjunto de procesos de la organización	
	1	2	3	4	5

VALOR

X

4.3.2 Puntos fuertes

4.3.3 Áreas de mejora

4.4 Mejora e innovación de procesos

Cómo la organización mejora e innova continua y sistemáticamente sus procesos de servicio.

4.4.1 Evaluación subcriterio

No hay mejora e innovación de los procesos	Hay mejora e innovación de los procesos				
	Se realizan proyectos aislados de mejora e innovación de los procesos	Existe una sistemática de mejora e innovación de procesos			
		Se revisan y mejoran sistemáticamente los procesos, acometiendo proyectos específicos para su rediseño y constituyendo equipos de mejora	La revisión de los procesos se realiza teniendo en cuenta los resultados de la gestión interna y las necesidades de los CEO	Se promueve la participación de los CEO en la revisión de los procesos, y se colabora con otras administraciones para desarrollar servicios integrados y compartir recursos	
	1	2	3	4	5

VALOR

X


4.4.2 Puntos fuertes

4.4.3 Áreas de mejora

4.5 Orientación a CEO

Cómo la organización tiene en cuenta a los CEO en la definición y mejora de los procesos de servicio.

4.5.1 Evaluación subcriterio

La organización no tiene en cuenta a los CEO en la definición y mejora de los procesos de servicio.	La organización tiene en cuenta a los CEO en la definición y mejora de los procesos de servicio			
	Se tiene en cuenta a los CEO en la definición y mejora de algunos procesos de servicio concretos	Existe una estrategia de escucha sistemática a los CEO		
		Se facilita información sobre los servicios en la fase de diseño, recogiendo las sugerencias de los CEO	Se realizan encuestas periódicas de satisfacción, y sus resultados se tienen en cuenta en la mejora e innovación continua de los servicios	Se promueve la participación ciudadana en la mejora e innovación de los servicios, estableciendo sistemas de reconocimiento para las personas participantes
				

VALOR

X

4.5.2 Puntos fuertes

4.5.3 Áreas de mejora

4.6 Evaluación Global 4: Procesos

Definición: Cómo la organización identifica, revisa y mejora sus procesos de prestación de servicio, adecuándolos al medio telemático

Objetivo estratégico: Revisión y mejora de los procesos para su adecuación al medio telemático

ELEMENTOS CLAVE:

- Gestión por procesos
- Metodología gestión procesos
- Planificación servicios digitales
- Rediseño de procesos
- Normalización
- Compartir información

	Quiénes Agentes	Cómo lo hacen Proceso / Actividades	Qué producen Productos / Resultados	Qué utilizan Recursos	Para Quién Destinatarios
	¿Quiénes definen, mejoran y digitalizan los procesos?	¿Cómo definen, mejoran y digitalizan los procesos?	¿Cuál es resultado de la digitalización de procesos?	¿Con que recursos definen y mejoran y digitalizan los procesos?	¿Cómo se mide y se tiene en cuenta la satisfacción de los CEO?
100	Todos los órganos y unidades administrativas, según directrices comunes de la organización	Mejora sistemática de todos los Procesos (Carta de servicios)	Amplia digitalización de procesos: Servicios comunes de tramitación telemática	Aplicación sistemática de Metodologías de digitalización y mejora de procesos	Gestión de las expectativas y satisfacción de los CEO como fuente de la información de la mejora
75	Órganos horizontales responsables de organización y personal	Mapa de procesos con procesos clave gestionados sistemáticamente (responsables e indicadores)	Existe una planificación y sistemática para la digitalización de procesos	Grupos de mejora y digitalización aislados en algunos procesos	Medición de las expectativas y satisfacción en los CEO
50	Unidades administrativas aisladas	Identifican y documentan los procesos	Algunos procesos digitalizados no de forma sistemática	Conocimiento aislado de metodologías de mejora y digitalización	Gestión de sugerencias y quejas
25					
0	Nadie analiza ni planifica los cambios organizativos	No hay gestión por procesos	No hay procesos digitalizados	No existen metodologías para la mejora y digitalización de procesos	No se mide ni tiene en cuenta la satisfacción de los CEO

EVALUACIÓN :

5. Criterio 5: Tecnología y Recursos

5.1 Modelo de arquitectura técnica

Cómo la organización gestiona un modelo de arquitectura técnica que garantice los niveles adecuados de integración, calidad y seguridad de los diferentes elementos tecnológicos TIC.

5.1.1 Evaluación subcriterio

No existe marco de referencia que garantice los niveles adecuados de integración, calidad y seguridad de los elementos TIC	Sí existe marco de referencia que garantice los niveles adecuados de integración, calidad y seguridad de los elementos TIC		
	Existen algunos estándares básicos sólo para hardware y redes	Existe un modelo de arquitectura técnica	
		Estándares tecnológicos TIC para los aspectos fundamentales: hardware, software base, redes. Cumplimiento de estándares en los procesos de contratación	Estándares tecnológicos TIC para todos los aspectos pero sin un mantenimiento sistemático

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

VALOR

X

5.1.2 Puntos fuertes

5.1.3 Áreas de mejora

5.2 Plan de actualización tecnológica

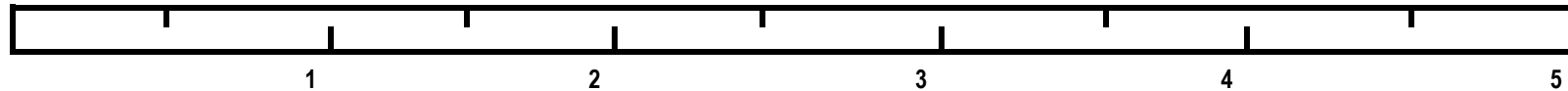
Cómo la organización actualiza los elementos tecnológicos TIC.

5.2.1 Evaluación subcriterio

No existe un plan de actualización tecnológica	Sí existe un plan de actualización tecnológica			
	Los equipos se adquieren por proyectos y requisitos específicos. No existe planificación para la renovación del equipamiento	Existe un Plan de actualización tecnológica		
		Se renuevan casi exclusivamente los elementos hardware	Se actualizan sistemáticamente el software base y las aplicaciones	Actualización sistemática de todos los elementos TIC y existe un seguimiento del cumplimiento del plan

VALOR

X



5.2.2 Puntos fuertes

5.2.3 Áreas de mejora

5.3 Equipamientos

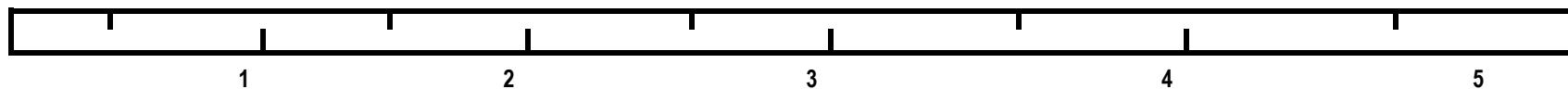
Cómo la organización dispone de los equipamientos adecuados para el tratamiento de información.

5.3.1 Evaluación subcriterio

No existe equipamiento mínimo necesario	Sí existe equipamiento mínimo necesario			
	Los equipamientos son incorporados sin un estudio previo de características y necesidades	El equipamiento existente es acorde a las necesidades de la organización y está controlado mediante un inventario		
		Para la incorporación de algunos equipamientos específicos se analizan las necesidades y funciones de gestión y tratamiento de información asociadas y se contempla el cumplimiento de estándares y Plan tecnológico	El equipamiento de uso común (servidores) y puestos de trabajo más relevantes para la realización de servicios y procesos internos se adquiere de acuerdo a las necesidades y funciones a desarrollar, contemplándose el cumplimiento de los estándares y el Plan de actualización tecnológica	Todo el equipamiento se adquiere de acuerdo a las necesidades y funciones a desarrollar, contemplándose el cumplimiento de los estándares y el Plan de actualización tecnológica. Existen encuestas de valoración del equipamiento por los usuarios

VALOR

X



5.3.2 Puntos fuertes

5.3.3 Áreas de mejora

5.4 Conexiones internas y externas

Cómo la organización dispone de las conexiones internas y externas adecuadas.

5.4.1 Evaluación subcriterio

No hay conexiones internas ni externas	Sí existe una red para conexiones parciales internas y externas			
	Existe una red estructurada para la conexión interna y externa. Algunos puestos tienen conexión a Internet	Se gestiona la red		
		Existe una administración de la configuración de la red respecto a su uso y capacidad	Existen servicios de seguridad y soporte a la operación a través de la red	Existen servicios de optimización y uso integrado de voz, datos, video en una red abierta al exterior

1	2	3	4	5	

VALOR

X

5.4.2 Puntos fuertes

5.4.3 Áreas de mejora

5.5 Recursos de soporte

Cómo la organización garantiza el soporte técnico a sus sistemas de información y comunicación.

5.5.1 Evaluación subcriterio

No existen recursos de soporte	Sí existen recursos de soporte				
	El soporte es local y limitado a la operatividad individual de los equipos	Existe un servicio de soporte para toda la organización			
		Permite garantizar el uso de aplicaciones y la seguridad de los datos	Dispone de sistemas de resolución de incidencias, monitorización y recuperación	Los niveles de servicios prestados son altos y dan cobertura a todas las áreas tecnológicas. Existen encuestas de valoración del soporte	
	1	2	3	4	5

VALOR

X

5.5.2 Puntos fuertes

5.5.3 Áreas de mejora

5.6 Evaluación Global Criterio 5: Tecnología y Recursos

Definición: Cómo la organización se dota de la Infraestructura tecnológica de información y comunicación (TIC) adecuada para el desarrollo de la Administración electrónica.

Objetivo estratégico: Existencia de la infraestructura tecnológica adecuada para el desarrollo de la Administración electrónica.

ELEMENTOS CLAVE:

- Arquitectura técnica
- Plan de actualización
- Equipos
- Movilidad
- Conexión externa
- Conexión interna
- Soporte técnico

	Quiénes Agentes	Cómo lo hacen Proceso / Actividades	Qué producen Productos / Resultados	Qué utilizan Recursos	Para Quién Destinatarios
	¿Quiénes gestionan la tecnología y los recursos?	¿Cómo se gestiona la tecnología y los recursos?	¿Cuál es el resultado de la utilización de la tecnología y los recursos?	¿Con qué recursos cuentan?	¿Para quién está disponible la tecnología y los recursos?
100	Responsables de gestión del Modelo arquitectura y Plan de actualización tecnológica	Arquitectura técnica y Plan de actualización. Gestionados sistemáticamente en toda la organización	Equipamiento sistemáticamente actualizado y con recursos de soporte disponibles en toda la organización	Intranet y Extranet	Todo el personal, incluido eventuales y contrataciones
75	Personal dedicado a mantenimiento preventivo de redes y equipamientos	Arquitectura técnica y Plan de actualización. Gestionado sistemáticamente en algunas áreas	Equipamiento actualizado y recursos de soporte para ciertas áreas clave	Acceso universal a Internet y ordenadores personales en todos los puestos	Todo el personal de la organización
50	Personal dedicado al mantenimiento correctivo de redes y equipamientos	Arquitectura técnica y Plan de actualización no gestionados sistemáticamente	Escasa actualización del equipamiento y recursos de soporte	Acceso a Internet desde algunos puestos	Sólo algunos puestos
25					
0	No existe personal que gestione la tecnología y los recursos	Sin arquitectura técnica ni Plan de actualización tecnológica	Equipamiento sin previsión de actualización ni recursos de soporte	Red interna y ordenadores personales para algunos puestos	Nadie

EVALUACIÓN :

6. Criterio 6: Aplicaciones Informáticas

6.1 Cobertura funcional de las aplicaciones

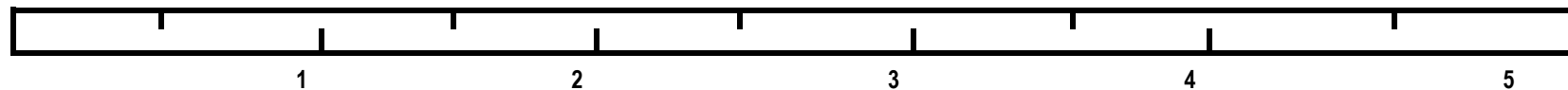
Cómo la organización utiliza aplicaciones para gestionar los procesos internos y de servicio.

6.1.1 Evaluación subcriterio

No existen aplicaciones específicas de gestión, utilizándose exclusivamente herramientas ofimáticas	Existen aplicaciones específicas de gestión			
	Existen aplicaciones para algunas áreas pero no cubren las necesidades mínimas necesarias	Las aplicaciones existentes proporcionan una cobertura funcional suficiente para los principales procesos internos y servicios a los CEO		
		Las prestaciones de las aplicaciones principales y de algunas áreas específicas son acordes con las necesidades actuales	Las prestaciones de todas las aplicaciones son acordes con las necesidades actuales	Las aplicaciones están muy bien cualificadas para atender a las demandas de mejora operativa y de gestión, existiendo planes vigentes de renovación. Existen encuestas de valoración de las aplicaciones

VALOR

X



6.1.2 Puntos fuertes

6.1.3 Áreas de mejora

6.2 Cumplimiento por las aplicaciones de los requisitos tecnológicos y metodológicos

Cómo las aplicaciones informáticas de la organización cumplen los requisitos tecnológicos y metodológicos.

6.2.1 Evaluación subcriterio

No se contempla el cumplimiento de estándares tecnológicos y metodológicos en el desarrollo e implantación de aplicaciones	Sí se contempla el cumplimiento de estándares tecnológicos y metodológicos en el desarrollo e implantación de aplicaciones				
	Algunas aplicaciones específicas cumplen estándares tecnológicos y metodológicos	Cumplimiento de estándares tecnológicos y metodológicos			
		Se utilizan metodologías de desarrollo y de gestión de proyectos en proyectos y aplicaciones específicas	Se utilizan metodologías de desarrollo y de gestión de proyectos en todos los proyectos y aplicaciones	Están implantados y certificados en la organización modelos y metodologías para la mejora continua de los procesos de desarrollo de software	
	1	2	3	4	5

VALOR

X

6.2.2 Puntos fuertes

6.2.3 Áreas de mejora

6.3 Aplicaciones de uso común

Cómo la organización dispone de aplicaciones de uso común para facilitar la integración de la información y la normalización de los servicios.

6.3.1 Evaluación subcriterio

No hay módulos de uso común y las aplicaciones no están integradas	Sí hay módulos de uso común y las aplicaciones están integradas			
	Hay algunos módulos de uso común en áreas específicas	Hay aplicaciones de uso común		
		Funciones de acceso a datos comunes	Aplicaciones internas integradas	Aplicaciones integradas con el exterior

1	2	3	4	5			

VALOR

X


6.3.2 Puntos fuertes

6.3.3 Áreas de mejora

6.4 Gestión de documentos electrónicos

Cómo la organización dispone de un Sistema de Gestión de documentos electrónicos.

6.4.1 Evaluación subcriterio

Los documentos electrónicos se gestionan ofimáticamente sin criterios organizativos comunes	Los documentos electrónicos se gestionan con criterios organizativos comunes			
	Existen soportes digitales de documentos para algunas aplicaciones o servicios	Existe un sistema de gestión de documentos electrónicos		
		Existe un sistema de captura y creación de documentos electrónicos integrado con algunas aplicaciones	Existe un sistema de control del acceso y búsqueda de documentos electrónicos integrado con algunas aplicaciones	El sistema de gestión de documentos electrónicos contempla el ciclo de vida completo de los mismos y está integrado con todas las aplicaciones
				

VALOR

X

6.4.2 Puntos fuertes

6.4.3 Áreas de mejora

6.5 Sistemas de seguridad

Cómo la organización dispone de un sistema para garantizar la seguridad del uso interno y externo de las aplicaciones informáticas.

6.5.1 Evaluación subcriterio

No existen sistemas de identificación ni de copias de seguridad	Sí existen sistemas de identificación y de copias de seguridad			
	La identificación personal se restringe al sistema de acceso a la red. La copia de seguridad se realiza sin procedimiento	Existe un plan de seguridad		
		Sistemas de acceso para aplicaciones que contemplan perfiles de usuario con diferentes niveles de operatividad con los datos. Existe un procedimiento de copias de seguridad	Plan de seguridad que contempla el acceso y la recuperación de datos y las exigencias de la LOPD	Plan de seguridad auditado interna y externamente incluyendo aspectos de seguridad física, lógica y planes de contingencia

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

VALOR

X

6.5.2 Puntos fuertes

6.5.3 Áreas de mejora

6.6 Evaluación Global Criterio 6: Aplicaciones Informáticas

Definición: Cómo la organización utiliza aplicaciones informáticas para optimizar la gestión y funcionamiento de los servicios.

Objetivo estratégico: Existencia de las aplicaciones informáticas necesarias para el desarrollo de la Administración electrónica.

ELEMENTOS CLAVE:

- Aplicaciones
- Gestión documental
- Datos compartidos
- Seguridad
- Aplicaciones troncales

	Quiénes Agentes	Cómo lo hacen Proceso / Actividades	Qué producen Productos / Resultados	Qué utilizan Recursos	Para Quien Destinatarios
	¿Quiénes utilizan las aplicaciones informáticas?	¿Cómo se gestiona la seguridad informática?	¿Cuál es el resultado de la utilización de aplicaciones informáticas? / ¿Que gestión de documentos electrónicos existe en la organización?	¿Qué requisitos tecnológicos y metodológicos cumplen las aplicaciones informáticas?	¿Para quién está dirigida la cobertura funcional de las aplicaciones informáticas?
100	Todo el personal, incluido eventuales y contrataciones	Plan de seguridad y arquitectura gestionada sistemáticamente	Aplicaciones de uso común interno y con organizaciones externas / Sistema de gestión de documentos electrónicos que contempla el ciclo de vida completo	Amplio cumplimiento de requisitos tecnológicos y metodológicos	Cobertura funcional completa interna y hacia los CEO
75	Todo el personal de la organización	Arquitectura y Plan de seguridad desactualizados	Aplicaciones de uso común interno y escasa integración con sistemas externos / Sistemas de control de acceso y búsqueda documental en algunas áreas	Cumplimiento de requisitos tecnológicos y metodológicos en algunas áreas	Cobertura funcional media a los CEO y en algunas áreas internas
50		Procedimientos operativos básicos (copias de seguridad y antivirus)	Aplicaciones de uso común interno en algunas áreas / Sistema de digitalización de documentos	Bajo cumplimiento de requisitos tecnológicos y metodológicos	Cobertura funcional en algunas áreas dirigidas a los CEO
25	Sólo algunos puestos	No se gestiona la seguridad informática	Aplicaciones no integradas internamente ni con sistemas externos/ Documentos electrónicos gestionados ofimáticamente	No existen requisitos, tecnológicos ni metodológicos	Escasa cobertura funcional de las aplicaciones
0	Nadie				

EVALUACIÓN :

7. Criterio 7: Interoperabilidad

7.1 Modelos y estándares de interoperabilidad

Cómo en la organización dispone de modelos y estándares de interoperabilidad.

7.1.1 Evaluación subcriterio

No se conocen modelos ni estándares de interoperabilidad	Se conocen modelos y estándares de interoperabilidad			
	Se conocen modelos y estándares de interoperabilidad pero se aplican de forma muy escasa en la organización	Existen Modelos y Estándares de interoperabilidad en la organización		
		Existen modelos y estándares de interoperabilidad a nivel técnico	Existen modelos y estándares de interoperabilidad a nivel semántico u organizativo	Todos los niveles son gestionados sistemáticamente: técnico, semántico, organizativo, normativo y legal

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

VALOR

X

7.1.2 Puntos fuertes

7.1.3 Áreas de mejora

7.2 Acceso e integración con otros sistemas de información

Cómo las aplicaciones informáticas de la organización tienen capacidad para integrar información existente en la propia organización y en otras organizaciones.

7.2.1 Evaluación subcriterio

No existe integración de datos	Sí existe integración de datos			
	Escasa integración de datos interna y con el exterior	Acceso e integración de datos de otros sistemas		
		Recepción periódica de datos	Acceso a datos con o sin posibilidad de transferencia	Acceso unificado e integrado a datos mediante interfases normalizadas y automáticas entre aplicaciones

1	2	3	4	5	

VALOR

X

7.2.2 Puntos fuertes

7.2.3 Áreas de mejora

7.3 Participación e integración de datos e información de la organización

Cómo en la organización existen un conjunto de registros básicos de información electrónica accesibles desde otros sistemas internos o externos.

7.3.1 Evaluación subcriterio

No existe compartición de datos	Si existe compartición de datos			
	Escasa compartición datos interna y con el exterior	Compartición datos de la organización		
		Envío periódico de datos	Acceso a datos con o sin posibilidad de transferencia	Acceso unificado e integrado a datos mediante interfases normalizadas y automáticas entre aplicaciones

	1	2	3	4	5				

VALOR
X

7.3.2 Puntos fuertes

7.3.3 Áreas de mejora

7.4 Participación en proyectos de normalización

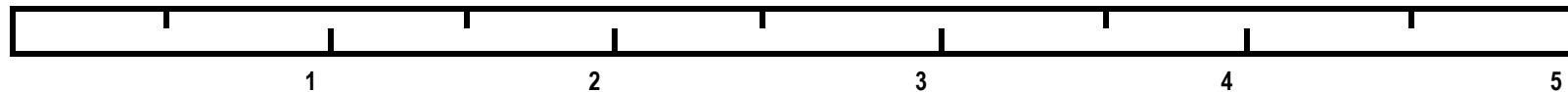
Cómo la organización participa en proyectos de normalización de sistemas para lograr la interoperabilidad.

7.4.1 Evaluación subcriterio

No hay participación de proyectos de normalización	Sí hay participación de proyectos de normalización			
	Se realiza el seguimiento puntual de algún proyecto de normalización pero sin participación en el mismo	Participación en proyectos de normalización		
		Participación en proyectos a nivel de información	Participación en proyectos de forma activa	Coordinación y liderazgo de proyectos de normalización

VALOR

X



7.4.2 Puntos fuertes

7.4.3 Áreas de mejora

7.5 Cooperación y compartición de servicios

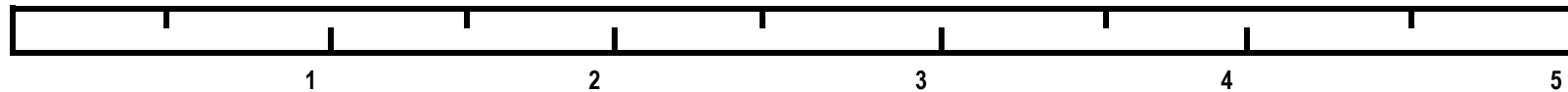
Cómo la organización coopera y establece alianzas con otras organizaciones para desarrollar y compartir servicios.

7.5.1 Evaluación subcriterio

No existe cooperación ni compartición de servicios con otras organizaciones	Sí existe cooperación y compartición de servicios con otras organizaciones			
	Convenios y acuerdos con otras organizaciones para la compartición de servicios pero sin materialización real de los mismos	Cooperación y compartición de servicios		
		Servicios técnicos compartidos	Servicios digitales de acceso común con otras organizaciones. Ventanilla única	Modelos y sistemas avanzados de trabajo en red

VALOR

X



7.5.2 Puntos fuertes

7.5.3 Áreas de mejora

7.6 Evaluación Global Criterio 7: Interoperabilidad

Definición: Cómo la organización comparte e integra datos e información internamente y con otras organizaciones para evitar la duplicación de la misma y facilitar los posibles trámites asociados

Objetivo estratégico: Existencia de un marco de interoperabilidad para la integración de los sistemas y la compartición de los datos

ELEMENTOS CLAVE:

- Estándares
- Proyectos normalización
- Registros básicos
- Seguridad acceso
- Redes de instituciones

	Quiénes	Cómo lo hacen	Qué producen	Qué utilizan	Para Quién
	Agentes	Proceso / Actividades	Productos / Resultados	Recursos	Destinatarios
	¿Entre qué agentes existe interoperabilidad?	¿Cómo se gestiona la interoperabilidad?	¿Cuál es el resultado de la interoperabilidad?	¿Con qué recursos se consigue la interoperabilidad?	¿Quiénes visualizan la interoperabilidad?
100	Existe interoperabilidad interna completa y con todos los organismos externos necesarios	Coordinación y liderazgo de proyectos de normalización	Acceso integrado interno y externo a todos los datos necesarios. Modelos y sistemas avanzados de trabajo en Red	Todos los niveles son gestionados sistemáticamente con modelos y estándares de interoperabilidad	Todos los CEO para datos en poder de cualquier administración
75	Existe interoperabilidad interna completa y con algunos organismos externos	Participación en proyectos de normalización de forma activa	Acceso a datos con o sin posibilidad de transferencia de los mismos. Servicios digitales de acceso común con otras organizaciones	Algunos niveles son gestionados sistemáticamente con modelos y estándares de interoperabilidad	Todos los CEO para datos en poder de la organización y algunos datos en poder de otras administraciones
50	Existe interoperabilidad interna para procesos horizontales	Participación en proyectos de normalización a nivel de información	Envío y recepción periódica de datos. Convenios y acuerdos con organizaciones para compartición de servicios	Existen algunos modelos y estándares de interoperabilidad que no cubren todos los niveles (técnico, semántico, organizativo, normativo y legal)	Todos los CEO para datos en poder de la organización
25	Existe interoperabilidad interna para procesos horizontales	Participación en proyectos de normalización a nivel de información	Envío y recepción periódica de datos. Convenios y acuerdos con organizaciones para compartición de servicios	Existen algunos modelos y estándares de interoperabilidad que no cubren todos los niveles (técnico, semántico, organizativo, normativo y legal)	Todos los CEO para datos en poder de la organización
0	Solo existe interoperabilidad entre procesos de algunas unidades internas	No se participa en proyectos de normalización	Escasa compartición de datos interna o con el exterior. No existe cooperación ni compartición de servicios con otras organizaciones	No existen modelos ni estándares de interoperabilidad	Colectivos específicos para datos en poder de la organización

EVALUACIÓN :

8. Criterio 8: Servicios

8.1 Canal web de acceso universal

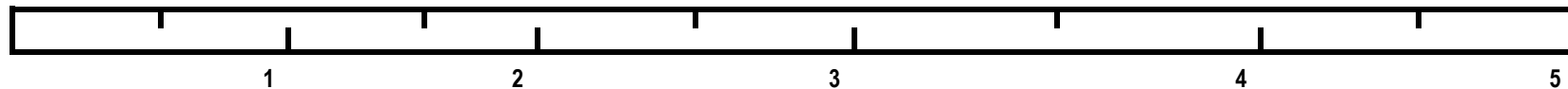
Cómo la organización facilita a los CEO un canal web accesible.

8.1.1 Evaluación subcriterio

No se dispone de página Web o contiene exclusivamente contenidos estáticos	Sí se dispone de página Web con contenidos estáticos y dinámicos			
	La página web está orientada a facilitar el acceso a los servicios de AE y contiene información actualizada	A través de la página web se proveen servicios adecuados a las necesidades y demandas de los CEO		
		El canal web contiene un repertorio básico de servicios y permite la realización de algunos trámites telemáticos, así como consultar el estado de algunos expedientes	El diseño de las páginas y aplicaciones web es avanzado en el cumplimiento de normas de usabilidad y accesibilidad, soporta los navegadores más utilizados y está optimizado en cuanto a velocidad de descarga y actualización	Se revisa y mejora sistemáticamente el diseño de las páginas y aplicaciones web y se realiza un seguimiento sistemático de su funcionamiento y utilización

VALOR

X



8.1.2 Puntos fuertes

8.1.3 Áreas de mejora

8.2 Acceso multicanal a los servicios

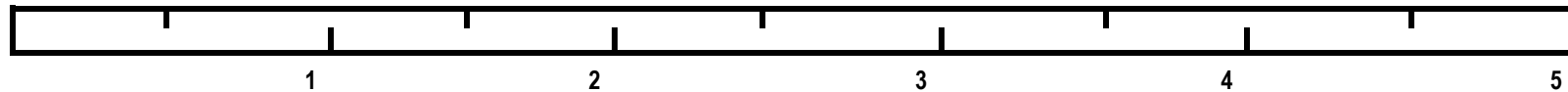
Cómo la organización posibilita el acceso multicanal a los servicios.

8.2.1 Evaluación subcriterio

Sólo se dispone del canal presencial y, en algunos casos, del telefónico, sobre todo, para facilitar información	Se dispone de los canales presencial, telefónico y telemático			
	El canal telemático sólo está disponible para determinados servicios	Existe una oferta amplia de servicios multicanales		
		La oferta de servicios multicanales es amplia, pero el nivel de integración entre los diversos canales es bajo	La oferta de servicios multicanales está integrada y provee un nivel de calidad homogéneo en todos los canales	Se revisa y mejora sistemáticamente la oferta de servicios multicanales

VALOR

X



8.2.2 Puntos fuertes

8.2.3 Áreas de mejora

8.3 Publicación de la oferta de servicios

Cómo la organización pone a disposición de los usuarios (CEO) su catálogo de servicios, en el que se explicitan los servicios telemáticos implantados.

8.3.1 Evaluación subcriterio

No existe un catálogo de servicios a disposición de los usuarios	Existe un catálogo de servicios a disposición de los usuarios			
	Se facilita información sobre algunos servicios	Existe un catálogo de servicios completo y actualizado a disposición de los usuarios		
		El catálogo de servicios incluye los de mayor impacto para los CEO	El catálogo de servicios indica el nivel de digitalización ofertado y los trámites telemáticos disponibles (firma, notificación, pago, etc.)	El catálogo de servicios contiene los compromisos de calidad en la prestación de los mismos

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

VALOR

X


8.3.2 Puntos fuertes

8.3.3 Áreas de mejora

8.4 Servicios de soporte a los CEO

Cómo la organización presta soporte a los CEO para promover y facilitar el uso de su oferta de servicios digitales.

8.4.1 Evaluación subcriterio

No existe un soporte a los CEO para el uso de los servicios de la AE	Existe un servicio de soporte a los CEO para el uso de la AE			
	El servicio de soporte es reactivo y actúa ante problemas	Existe un servicio de atención para la difusión y uso de los servicios de la AE		
		El servicio de atención conoce los servicios y presta apoyo para su uso	El servicio de atención actúa proactivamente en la difusión y formación a los CEO para el uso de los servicios de la AE	Se promueve sistemáticamente la incorporación de servicios y se fomenta su uso, a través de acciones formativas continuas
				

VALOR

X

8.4.2 Puntos fuertes

8.4.3 Áreas de mejora

8.5 Adecuación de los servicios a los usuarios

Cómo la organización adecua y mejora sistemáticamente los servicios en función de su utilización y de las necesidades de los usuarios.

8.5.1 Evaluación subcriterio

No hay una dinámica de mejora y adecuación de los servicios a los usuarios	Existe una dinámica de mejora y adecuación de los servicios a los usuarios			
	Se mejoran y adecuan sistemáticamente a los usuarios sólo determinados servicios	Se mejoran y adecuan sistemáticamente los servicios a los usuarios		
		Se mide sistemáticamente la satisfacción de los usuarios y se tiene en cuenta para la mejora y adecuación de los servicios	Se promueve la participación activa de los usuarios en la evaluación y mejora de los servicios	Se evalúan, mejoran y adecuan sistemáticamente los servicios a los usuarios

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

VALOR

X

8.5.2 Puntos fuertes

8.5.3 Áreas de mejora

8.6 Evaluación Global Criterio 8: Servicios

Definición: Cómo la organización provee servicios telemáticos de calidad a los usuarios.

Objetivo estratégico: Poner a disposición de los CEO una oferta de servicios telemáticos completa y de calidad.

ELEMENTOS CLAVE:

- Servicios AE
- Disponibilidad
- Operatividad
- Accesibilidad
- Velocidad
- Calidad
- Seguridad
- Encuestas

	Quiénes Agentes	Cómo lo hacen Proceso / Actividades	Qué producen Productos / Resultados	Qué utilizan Recursos	Para Quién Destinatarios
	¿Quiénes proveen los servicios?	¿Cómo proveen los servicios?	¿Cuál es el resultado de la provisión de servicios?	¿Con qué se provee de servicios?	¿Para quién se ofertan los servicios?
100	Todos los órganos y unidades administrativas, según directrices comunes de la organización	Rediseñan los servicios digitalizados en función de las necesidades de los CEO	Todos los servicios están digitalizados en su máximo nivel	Servicios de atención y soporte a los CEO	Todos los CEO incluidos los potenciales
75	Órganos horizontales responsables de organización y personal	Digitalizan de forma sistematizada	Prestan servicios de forma multicanal	Componentes estándar para la digitalización. Cursos de formación en servicios digitales	Todos los CEO del ámbito competencial y territorial de la organización
50	Unidades administrativas aisladas	Digitalizan algunos servicios aislados	Digitalizan los principales servicios	Estándares de accesibilidad y usabilidad Campañas de difusión de los servicios digitales	Los colectivos de los CEO de carácter estratégico para la organización
25					
0	Nadie analiza ni planifica los cambios organizativos	No se digitalizan servicios	Hay algunos servicios digitalizados	No hay servicios de atención. No se difunden los servicios digitales	Algunos colectivos específicos

EVALUACIÓN :

9. Criterio 9: Infraestructuras Públicas

9.1 Disponibilidad de conectividad

Cómo la organización promueve el despliegue en el territorio de conectividad de banda ancha para que los usuarios (CEO) puedan acceder a los servicios públicos digitales.

9.1.1 Evaluación subcriterio

No se dispone de conectividad de banda ancha en el territorio	Si se dispone de conectividad de banda ancha en el territorio			
	Se dispone de conectividad de banda ancha en algunas zonas del territorio	La conectividad de banda ancha cubre todo el territorio		
		Existen planes para mejorar la conectividad (velocidad, coste, canales de acceso, etc.)	Se promueve el acceso de los CEO a los servicios de banda ancha	Se mide sistemáticamente la satisfacción de los usuarios para mejorar la conectividad

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

VALOR

X

9.1.2 Puntos fuertes

9.1.3 Áreas de mejora

9.2 Espacios públicos de acceso

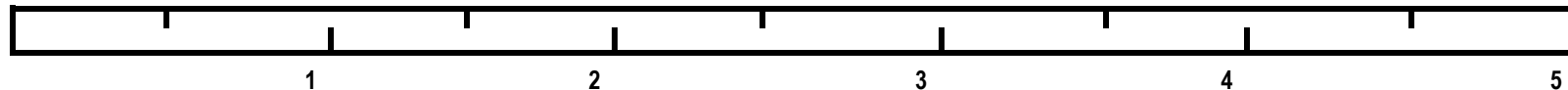
Cómo la organización promueve la existencia de espacios públicos que permitan a los ciudadanos el acceso y uso de los servicios de la AE.

9.2.1 Evaluación subcriterio

No hay espacios públicos de acceso a internet	Hay espacios públicos de acceso a Internet			
	Hay espacios públicos de acceso restringido (colectivos determinados, como estudiantes, jubilados, etc.)	Hay espacios públicos de acceso general		
		Los espacios públicos de acceso tienen escasa cobertura del territorio y no disponen de equipos de uso público	Los espacios públicos de acceso tienen amplia cobertura del territorio y disponen de equipos de uso público	Se mide sistemáticamente la satisfacción de los usuarios para mejorar los espacios públicos de acceso

VALOR

X



9.2.2 Puntos fuertes

9.2.3 Áreas de mejora

9.3 Asistencia para el uso de los servicios

Cómo la organización promociona y provee la asistencia necesaria a los CEO para el uso de los servicios de la Administración electrónica en su ámbito territorial.

9.3.1 Evaluación subcriterio

No se presta asistencia genérica para el uso de los servicios de la Administración electrónica	Sí se presta asistencia genérica para el uso de los servicios de la Administración electrónica			
	Se presta asistencia a determinados colectivos (estudiantes, jubilados, etc.)	Se presta asistencia genérica a todos los CEO que lo deseen		
		Se atienden consultas e incidencias a demanda de los CEO	Se realizan campañas de difusión de la Administración electrónica y se imparte formación para el uso de los servicios	Se mide sistemáticamente la satisfacción de los usuarios para mejorar la asistencia

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

VALOR

X

9.3.2 Puntos fuertes

9.3.3 Áreas de mejora

9.4 Recursos compartidos

Cómo la organización propicia la compartición de recursos e infraestructuras técnicas para el acceso a los servicios digitales en su ámbito de actuación.

9.4.1 Evaluación subcriterio

No se comparten recursos ni infraestructuras técnicas para el acceso a los servicios digitales	Sí se comparten recursos e infraestructuras técnicas para el acceso a los servicios digitales			
	Se utilizan algunas infraestructuras comunes al conjunto de las Administraciones	Existe una política para compartir recursos e infraestructuras técnicas para el acceso a los servicios digitales		
		Existen acuerdos con organizaciones públicas y privadas para compartir recursos e infraestructuras	Se acometen proyectos conjuntos con organizaciones públicas y privadas para el desarrollo de recursos e infraestructuras	Se revisan sistemáticamente los acuerdos y proyectos para la compartición de recursos e infraestructuras

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

VALOR

X

9.4.2 Puntos fuertes

9.4.3 Áreas de mejora

9.5 Planes de actuación

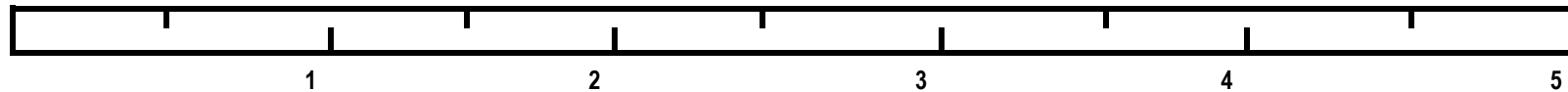
Cómo la organización establece planes para garantizar la disponibilidad de infraestructuras para el acceso a los servicios digitales en su ámbito de actuación.

9.5.1 Evaluación subcriterio

No existen planes de actuación para garantizar la disponibilidad de infraestructuras de acceso a los servicios digitales	Sí existen planes de actuación para garantizar la disponibilidad de infraestructuras de acceso a los servicios digitales			
	Los planes de actuación se limitan a algunas infraestructuras concretas	Existen planes de actuación para el conjunto de infraestructuras de acceso a los servicios digitales		
		Existe un inventario de las infraestructuras y se analiza su utilización por la organización	Existen comisiones de planificación para el desarrollo de las infraestructuras	Se revisan sistemáticamente los planes de actuación

VALOR

X



9.5.2 Puntos fuertes

9.5.3 Áreas de mejora

9.6 Evaluación Global Criterio 9: Infraestructuras Públicas

Definición: Cómo la organización promueve la disponibilidad de infraestructuras públicas que posibiliten y faciliten la utilización de los servicios digitales.

Objetivo estratégico: Existencia de unas infraestructuras públicas adecuadas para el acceso a los servicios de la Administración electrónica.

ELEMENTOS CLAVE:

- Canales
- Infraestructuras técnicas
- Espacios públicos
- Planes territoriales
- Compartición de recursos

	Quiénes	Cómo lo hacen	Qué producen	Qué utilizan	Para Quién
	Agentes	Proceso / Actividades	Productos / Resultados	Recursos	Destinatarios
	¿Quiénes gestionan las infraestructuras públicas?	¿Cómo se gestionan las infraestructuras públicas?	¿Cuál es el resultado de la utilización de las infraestructuras públicas?	¿Con qué recursos cuentan para la asistencia en el uso de los servicios?	¿Para quiénes están disponibles las infraestructuras públicas?
100	Todos los órganos y unidades administrativas, según directrices comunes de la organización	Seguimiento de Planes de actuación Realización de Encuestas a usuarios	Disponibilidad de banda ancha en todo el ámbito territorial de su competencia	Servicios especializados de Asistencia para la utilización de los servicios de AE	Todos los CEO, incluidos los que precisen condiciones especiales de accesibilidad (discapacitados)
75	Órganos horizontales responsables de organización	Definición de Plan de actuación Catálogo de infraestructuras públicas	Acceso inalámbrico en espacios públicos	Formación a los usuarios en la operativa del uso de los servicios	Todos los CEO del ámbito competencial y territorial de la organización
50	Unidades administrativas aisladas	Acciones aisladas y con escaso seguimiento	Equipos de uso público con conexión a Internet	Realización de campañas de difusión y promoción de los servicios	Todos los CEO del ámbito urbano
25					
0	Nadie gestiona las infraestructuras públicas	No hay planificadas acciones para disponer infraestructuras públicas	Disponibilidad banda ancha en parte del ámbito territorial de su competencia	No existen recursos de apoyo y asistencia	Algunos colectivos específicos

EVALUACIÓN :

10. Criterio 10: Legislación y Normativa

10.1 Conocimiento de la normativa

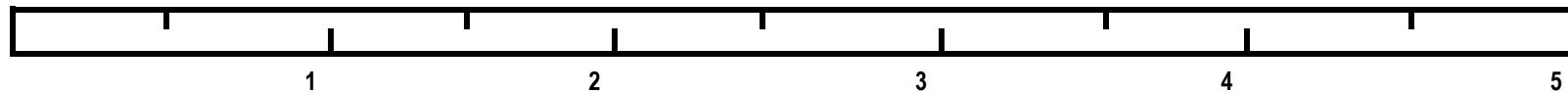
Cómo la organización conoce la normativa aplicable a los procesos y procedimientos de la AE.

10.1.1 Evaluación subcriterio

Se desconoce la normativa aplicable a la AE	Se conoce la normativa aplicable a la AE			
	Se conoce exclusivamente la normativa sobre algunos aspectos concretos	Existe un soporte normativo a la AE en la organización		
		El personal relacionado con el desarrollo de la AE conoce los requisitos normativos que afectan a la AE	Los responsables de servicio conocen los requisitos normativos que afectan a la AE	Toda la plantilla conoce los requisitos normativos que afectan a la AE

VALOR

X



10.1.2 Puntos fuertes

10.1.3 Áreas de mejora

10.2 Aplicación de la normativa

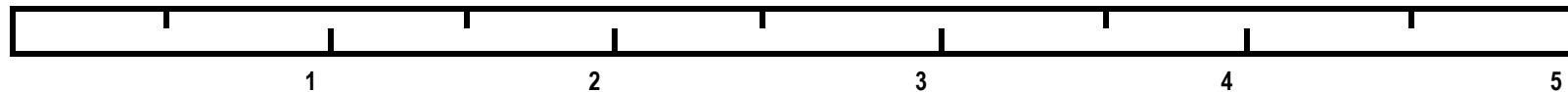
Cómo la organización aplica la normativa vigente en relación con la AE, en su ámbito de actuación.

10.2.1 Evaluación subcriterio

No se aplica la normativa relativa a AE	Se aplica la normativa relacionada con el desarrollo de la AE			
	Algunas unidades aplican la normativa relacionada con la AE	Se aplica sistemáticamente la normativa en relación con la AE		
		Se aplica la normativa en el diseño e implantación de nuevos servicios digitales	Se establecen criterios comunes para la aplicación de la normativa sobre AE	Se revisa sistemáticamente la aplicación de la normativa sobre AE

VALOR

X




10.2.2 Puntos fuertes

10.2.3 Áreas de mejora

10.3 Desarrollo normativo

Cómo la organización desarrolla la normativa aplicable a la AE al nivel de la propia organización.

10.3.1 Evaluación subcriterio

No se desarrolla normativa en relación con la AE	Se desarrolla normativa en relación con la AE			
	Algunas unidades han desarrollado normativa en relación con la AE	Se ha sistematizado el desarrollo normativo en AE		
		Existe actividad de estudio y desarrollo normativo (comisiones de estudio, etc.) y se han aprobado normativas de aplicación común en la organización para determinados servicios digitales	Se establecen criterios comunes en el ámbito de la organización para el desarrollo de normativa en AE	Existe y se revisa sistemáticamente un marco normativo específico en el ámbito de la organización para el uso de los servicios digitales
				

VALOR

X

10.3.2 Puntos fuertes

10.3.3 Áreas de mejora

10.4 Participación en órganos de iniciativas legales

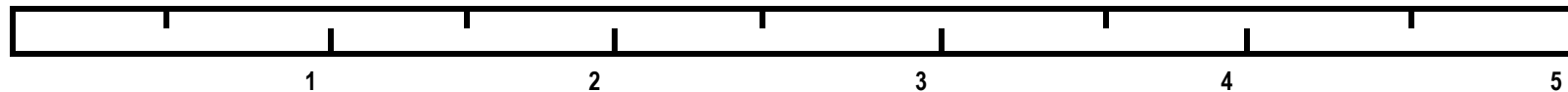
Cómo la organización participa en órganos de iniciativas legales.

10.4.1 Evaluación subcriterio

No se participa en órganos de iniciativas legales	Se participa en órganos de iniciativas legales			
	Se participa de forma esporádica	Se ha sistematizado la participación en órganos de iniciativas legales		
		Se asiste para estar informados	Se participa de forma activa	Se lideran los órganos

VALOR

X




10.4.2 Puntos fuertes

10.4.3 Áreas de mejora

10.5 Interacción con usuarios

Cómo la organización promueve la interacción con los usuarios (CEO) para la evaluación, diseño y promoción de iniciativas que puedan afectar al contexto normativo.

10.5.1 Evaluación subcriterio

No se realizan consultas a los CEO sobre las propuestas normativas de desarrollo de la AE	Se realizan consultas a los CEO sobre las propuestas normativas de desarrollo de la AE			
	Algunas unidades realizan consultas	Se han sistematizado los sistemas de consulta a los CEO sobre las propuestas normativas de desarrollo de la AE		
		Se consulta sistemáticamente a los CEO para la evaluación y mejora de los servicios en aspectos normativos	Se promueve la participación de los CEO y existe una coordinación estable con asociaciones o colectivos representativos de los usuarios de los servicios digitales	Se revisa y mejora sistemáticamente el sistema de participación de los CEO en las propuestas normativas de desarrollo de la AE
				
1	2	3	4	5

VALOR

X

10.5.2 Puntos fuertes

10.5.3 Áreas de mejora

10.6 Evaluación Global Criterio 10: Legislación y Normativa

Definición: Cómo la organización conoce, aplica, desarrolla y promueve el marco normativo y legal para el desarrollo de la AE.

Objetivo estratégico: Desarrollar y aplicar adecuadamente la normativa que regula la Administración electrónica.

ELEMENTOS CLAVE:

- Conocimiento
- Normativa
- Iniciativas legales
- CEO
- Protección datos
- Participación en órganos de prescripción

	Quiénes Agentes	Cómo lo hacen Proceso / Actividades	Qué producen Productos / Resultados	Qué utilizan Recursos	Para Quién Destinatarios
	¿Quiénes gestionan la legislación y normativa?	¿Cómo se gestiona la legislación y la normativa?	¿Cuál es el resultado de la gestión de la legislación y la tecnología?	¿Con qué recursos se cuenta para gestionar la legislación y la tecnología?	¿Quién visualiza y participa de la gestión de la legislación y normativa?
100	Todos los órganos y unidades administrativas, según directrices comunes de la organización	Liderazgo y coordinación de foros normativos	Marco normativo específico para la AE gestionado, difundido y mantenido sistemáticamente	Existencia de recursos internos especializados para el soporte normativo	Todos los CEO del ámbito competencial (encuestas sistemáticas)
75	Órganos horizontales responsables de organización (servicios jurídicos)	Participación activa en foros normativos internos o externos	Marco normativo específico sin revisión ni difusión sistemática	Formación especializada a personal específico	Los colectivos de los CEO de carácter estratégico para la organización
50	Unidades administrativas aisladas	Proyectos de estudio y desarrollo normativo en áreas aisladas	Recopilación no sistemática de la legislación y normativa	Suscripción y consulta de boletines y publicaciones especializadas	Algunos colectivos específicos
25	Unidades administrativas aisladas	Proyectos de estudio y desarrollo normativo en áreas aisladas	Recopilación no sistemática de la legislación y normativa	Suscripción y consulta de boletines y publicaciones especializadas	Algunos colectivos específicos
0	Nadie gestiona la legislación y normativa	NO se desarrolla la normativa y legislación específica para la AE	Conocimiento escaso de la legislación y normativa específica	No se dedican recursos a la gestión de la legislación y normativa	Los CEO no participan en el desarrollo de la normativa y la legislación

EVALUACIÓN :



11. Evaluación global cuantitativa

Evaluación y Diagnóstico

Evaluación Subcriterios

1. Liderazgo

PESO VALOR

1.1	20		0,0
1.2	25		0,0
1.3	15		0,0
1.4	15		0,0
1.5	25		0,0
			0,0

2. Política y Estrategia

PESO VALOR

2.1	15		0,0
2.2	20		0,0
2.3	30		0,0
2.4	15		0,0
2.5	20		0,0
			0,0

3. Organización y Recursos

PESO VALOR

3.1	30		0,0
3.2	20		0,0
3.3	15		0,0
3.4	20		0,0
3.5	15		0,0
			0,0

4. Procesos

PESO VALOR

4.1	20		0,0
4.2	15		0,0
4.3	15		0,0
4.4	30		0,0
4.5	20		0,0
			0,0

5. Tecnología y Recursos

PESO VALOR

5.1	15		0,0
5.2	20		0,0
5.3	30		0,0
5.4	20		0,0
5.5	15		0,0
			0,0

6. Aplicaciones Informáticas

PESO VALOR

6.1	50		0,0
6.2	15		0,0
6.3	10		0,0
6.4	10		0,0
6.5	15		0,0
			0,0

7. Interoperabilidad

PESO VALOR

7.1	15		0,0
7.2	15		0,0
7.3	30		0,0
7.4	30		0,0
7.5	10		0,0
			0,0

8. Servicios

PESO VALOR

8.1	10		0,0
8.2	50		0,0
8.3	10		0,0
8.4	20		0,0
8.5	10		0,0
			0,0

9. Infraestructuras Públicas

PESO VALOR

9.1	30		0,0
9.2	15		0,0
9.3	30		0,0
9.4	15		0,0
9.5	10		0,0
			0,0

10. Legislación y Normativa

PESO VALOR

10.1	30		0,0
10.2	30		0,0
10.3	15		0,0
10.4	15		0,0
10.5	10		0,0
			0,0



Evaluación Criterios

1. Liderazgo

Suma Subcriterios	0,0
Global criterio	
Valor	0,0

2. Política y Estrategia

Suma Subcriterios	0,0
Global criterio	
Valor	0,0

3. Organización y Recursos

Suma Subcriterios	0,0
Global criterio	
Valor	0,0

4. Procesos

Suma Subcriterios	0,0
Global criterio	
Valor	0,0

5. Tecnología y Recursos

Suma Subcriterios	0,0
Global criterio	
Valor	0,0

6. Aplicaciones Informáticas

Suma Subcriterios	0,0
Global criterio	
Valor	0,0

7. Interoperabilidad

Suma Subcriterios	0,0
Global criterio	
Valor	0,0

8. Servicios

Suma Subcriterios	0,0
Global criterio	
Valor	0,0

9. Infraestructuras Públicas

Suma Subcriterios	0,0
Global criterio	
Valor	0,0

10. Legislación y Normativa

Suma Subcriterios	0,0
Global criterio	
Valor	0,0



Evaluación Global

1. Liderazgo

Evaluación Criterio

0,0

Peso

10

0,0

2. Política y Estrategia

Evaluación Criterio

0,0

Peso

10

0,0

3. Organización y Recursos

Evaluación Criterio

0,0

Peso

8

0,0

4. Procesos

Evaluación Criterio

0,0

Peso

10

0,0

5. Tecnología y Recursos

Evaluación Criterio

0,0

Peso

7

0,0

6. Aplicaciones Informáticas

Evaluación Criterio

0,0

Peso

15

0,0

7. Interoperabilidad

Evaluación Criterio

0,0

Peso

5

0,0

8. Servicios

Evaluación Criterio

0,0

Peso

25

0,0

9. Infraestructuras Públicas

Evaluación Criterio

0,0

Peso

5

0,0

10. Legislación y Normativa

Evaluación Criterio

0,0

Peso

5

0,0

Evaluación Global

0,0

12. Evaluación global cualitativa

ANEXO I: Plan de acción de mejoras

Criterio:

SUBCRITERIO / ACCIÓN	PRIORIDAD (A/M/B)	RESPONSABLE	PLAZO	PRESUPUESTO

