



Metodología de Priorización de Servicios (MPS)

Versión 2



ÍNDICE

1. Contexto.....	3
2. Objeto	3
3. Alcance	4
4. Descripción de la metodología.....	4
4.1 Parámetros de evaluación del interés potencial de la digitalización	4
4.2 Listado de criterios de evaluación	5
1.1.1. Aporte de la digitalización	5
1.1.2. Requerimientos de la Digitalización	5
1.1.3. Condiciones de entorno	6
4.3 Escala de valoración y ponderación de los criterios	7
4.4 Representación matricial de los resultados	8
5. Aplicación de la Metodología de Priorización de Servicios.....	9
5.1 Fase 1: Recogida inicial de datos	9
5.2 Fase 2: Presentación del MPS a los Departamentos.....	9
5.3 Fase 3: Recogida de datos en el Departamento y validación	9
5.4 Fase 4: Planificación de la digitalización de servicios en cada Departamento....	9
5.5 Fase 5: Validación de la Planificación en cada Departamento	10
5.6 Fase 6: Validación de la propuesta de Planificación Global de la digitalización	10
6. Anexo 1: Cuadro resumen de los criterios de evaluación del interés potencial de la digitalización de los servicios.....	11
7. Anexo 2: Escala de valoración de los criterios de evaluación del interés potencial de la digitalización de los servicios en los ejes de impacto y dificultad	12
8. Anexo 3: Ponderación de los criterios y subcriterios en los ejes de impacto y dificultad.....	14
9. Anexo 4: Esquema de Aplicación de la Metodología de Priorización de Servicios	15

1. Contexto

Es voluntad del Gobierno Vasco poner a disposición de la ciudadanía una amplia oferta de servicios accesibles por múltiples canales. Para ello, se ha elaborado un Manual de Digitalización de Servicios, del que forma parte esta Metodología de Priorización, y se ha desarrollado una infraestructura tecnológica de soporte a los servicios comunes de la tramitación telemática.

A la hora de acometer un despliegue masivo de digitalización de los servicios, se considera necesario diseñar una estrategia global en base a unos criterios objetivos, coherentes y compartidos.

La pretensión, en último término, es ofrecer la posibilidad de transacción telemática y multicanal de todos los servicios del Gobierno Vasco que sean de interés para la ciudadanía y las empresas. Ahora bien, el cumplimiento de este objetivo pasa por una serie de hitos intermedios, en una progresiva incorporación de los servicios al nuevo escenario de la Administración electrónica.

Es necesario, por tanto, ordenar este proceso de digitalización de servicios, estableciendo prioridades, tanto para seleccionar los servicios a digitalizar en cada periodo, como para delimitar las diversas fases de digitalización de cada uno de ellos, desde la consulta (presencia) hasta la tramitación (transacción).

Ordenar y clasificar los servicios en base a parámetros objetivos relacionados con el valor añadido que puede aportar su digitalización y con el esfuerzo o dificultad de la misma y buscar una actuación coherente del conjunto de los Departamentos del Gobierno, requiere contar con una metodología que permita priorizar la sucesiva implantación de servicios digitales, tanto para establecer la prelación de dichos servicios como su nivel de operatividad en cada momento.

Esta metodología facilitará la aplicación de unos criterios comunes de priorización de los servicios, previamente aprobados por el Gobierno, que sirva de base para diseñar una estrategia de digitalización para el conjunto de sus Departamentos y Organismos Autónomos, asegurando la integración de las actuaciones de cada uno de ellos en el contexto global de desarrollo de la Administración electrónica en el Gobierno Vasco.

2. Objeto

El objeto de esta metodología de priorización es ordenar la progresiva digitalización de los servicios del Gobierno en base a criterios objetivos, coherentes y compartidos.

Estos criterios tienen en cuenta el valor añadido que puede aportar la digitalización de los servicios y el esfuerzo o dificultad de la misma, así como las condiciones de entorno relevantes para la digitalización.

Mediante la aplicación de la metodología de priorización se obtiene una ordenación de los servicios en función del interés y de la dificultad de su digitalización, que pretende servir de base para la planificación del proceso global de digitalización de los servicios del Gobierno Vasco.

3. Alcance

Esta Metodología de priorización es de aplicación a aquellos servicios de la Administración General de la CAE y sus Organismos Autónomos que estén dirigidos a los clientes externos y, en particular, a la ciudadanía y a las empresas.

4. Descripción de la metodología

La Metodología de priorización consta de unos parámetros de evaluación del interés potencial de la digitalización, que se despliegan en un listado de criterios de evaluación, e incluye también unas pautas para la valoración y ponderación de los criterios.

4.1 Parámetros de evaluación del interés potencial de la digitalización

Los criterios de evaluación deben cumplir las siguientes características:

- Ser coherentes con las líneas estratégicas del Gobierno en materia de “Administración electrónica”.
- Ser objetivos e independientes de la actividad específica de cada prestador.
- Ser lo suficientemente flexibles para ser adaptados o parametrizados, a fin de ofrecer una cierta capacidad de evolución.

Los referentes básicos utilizados en la definición de los criterios son los siguientes:

- Análisis del aporte de la digitalización desde la visión interna y externa:
 - Aporte a los destinatarios (ciudadanía y empresas).
 - Aporte a la Administración.
- Estudio de los requerimientos de la digitalización:
 - Requerimientos Tecnológicos.
 - Requerimientos Organizativos.
- Análisis de las condiciones del entorno de los servicios:
 - Vinculación de la digitalización con políticas estratégicas del Gobierno Vasco o de ámbito más general.
 - Condiciones de entorno en relación con otras administraciones e instituciones.

Sobre la base de tales referentes básicos, se plantea un Listado específico de Criterios y unas pautas del peso a otorgar a cada uno de ellos en función de su relevancia.

4.2 Listado de criterios de evaluación

1.1.1. Aporte de la digitalización

Aporte de la digitalización a los usuarios del servicio

- Número de usuarios potenciales.
Analiza el volumen de usuarios potenciales, ciudadanos o empresas, que pudieran beneficiarse de la digitalización del servicio.
- Idoneidad de los usuarios potenciales para utilizar el servicio digital.
Este criterio tiene en cuenta el nivel de uso de Internet por los usuarios potenciales del servicio, así como la posibilidad de que el acceso se realice a través de terceros que atiendan o presten servicio habitualmente a los usuarios potenciales del servicio, como, por ejemplo, asociaciones, centros, asistentes sociales, etc.
Analiza también la frecuencia de interacción de los usuarios potenciales con la Administración.
Además, aprecia si los usuarios (ciudadanos o empresas) cuentan con la formación suficiente a efectos del uso de los nuevos servicios digitales y, en caso contrario, el nivel de las acciones y medios formativos requeridos.
También se tendrán en cuenta en este criterio las expectativas y demandas previas que hayan podido detectarse con respecto a la digitalización del servicio.
- Aportes específicos de la digitalización al usuario.
Analiza la bondad, productividad y ahorros propiciados por la digitalización del servicio al administrado, especialmente en cuanto a reducción del tiempo y del periodo de tramitación del servicio y ahorro de costes y de desplazamientos para los usuarios, así como el posible mayor control sobre la tramitación.
En este criterio también se considerará el nivel de las inversiones en medios informáticos y telemáticos que debe realizar el usuario para acceder a los nuevos servicios, cuando existan necesidades específicas a este respecto para la utilización de los citados servicios.

Aporte de la digitalización a la Administración

- Volumen de expedientes.
Estudia el volumen de expedientes que genera el servicio.
- Tipología de los expedientes.
Analiza el aporte de la digitalización del servicio a la mejora de la gestión interna en función de la tipología del servicio, y tiene en cuenta aspectos como las oportunidades de simplificación de los procedimientos, reducción de los plazos de tramitación, mejora de productividad y ahorro de costes.
También se analizan en este criterio las interrelaciones del servicio con otros servicios, en cuanto a posibles sinergias que impulsen su digitalización, integración en un paquete de servicios y su carácter estratégico en razón de que pueda ser utilizado o compartido por otros servicios.

1.1.2. Requerimientos de la Digitalización

Requerimientos Tecnológicos

- Requerimientos Tecnológicos de la Digitalización.
Analiza las particularidades tecnológicas que la digitalización requiere, en cuanto al uso de servicios horizontales, módulos comunes y componentes de la infraestructura de la Administración electrónica, así como los requisitos específicos de seguridad y las necesidades especiales de migración de datos.

También tiene en cuenta la existencia de dificultades especiales para la eliminación del papel, la automatización de las tareas o las incompatibilidades de medios tecnológicos que obstaculicen la integración de los canales de interacción entre la ciudadanía y la Administración.

Analiza, también, los costes de las inversiones en medios informáticos y telemáticos necesarios para desarrollar los nuevos servicios.

- Nivel de digitalización actual.

Analiza el nivel de digitalización actual del servicio, teniendo en cuenta para ello los siguientes aspectos: la existencia o no de una aplicación informática que dé soporte a su gestión, el nivel de obsolescencia de la misma, la disponibilidad o no de tramitación telemática, la posibilidad de integración de la aplicación existente con la infraestructura de la Administración electrónica o si, en su caso, es necesario desarrollar una aplicación nueva para dar soporte al servicio digitalizado.

Requerimientos Organizativos

- Requerimientos organizativos para implantar el servicio digital.

Analiza la adecuación de la organización y de sus puestos de trabajo a las exigencias demandadas por la digitalización del servicio. Estudia, en concreto, los siguientes aspectos:

- Cambios organizativos necesarios para la implantación del servicio digital, valorando cómo la digitalización afecta a la estructura organizativa del Departamento y a sus puestos de trabajo, así como las modificaciones a efectuar en la organización actual.
- Gestión del cambio, apreciando cómo se verán afectadas las personas y la organización en su funcionamiento y en sus formas de trabajar como consecuencia de la digitalización, así como las acciones a llevar a cabo para minimizar la resistencia al cambio y facilitar la transición al nuevo escenario.

Analiza, también, el impacto de los nuevos servicios digitales en los procesos actuales del Departamento. Se trata de apreciar el alcance de las labores de revisión, nuevo diseño e implantación de procesos para su adaptación al medio telemático, así como aquellas actividades que deben acompañar el despliegue del servicio digital.

1.1.3. Condiciones de entorno

Vinculación con políticas estratégicas

- Vinculación de la digitalización del servicio con políticas estratégicas.

Analiza la posible vinculación de la digitalización del servicio con alguna estrategia de singular relevancia para el Departamento o para el Gobierno Vasco en su conjunto, así como su posible alineamiento con líneas estratégicas más generales, de ámbito estatal o europeo, en materia de Administración electrónica.

Estudia, también, si la potencial digitalización del servicio podría obtener o generar sinergias por el aprovechamiento de acciones, infraestructuras o servicios contemplados en planes de desarrollo de la Administración electrónica y la Sociedad de la Información, así como por su coincidencia con planes y proyectos de coordinación e interoperabilidad que se estén llevando a cabo o que pudieran acometerse con otras Administraciones e Instituciones.

Interdependencias con otras administraciones o agentes

- Grado de interdependencia con otras Administraciones o agentes en la prestación del servicio.

Analiza si el Departamento cuenta con independencia para obrar en la prestación del servicio o si, por el contrario, existe algún grado de interdependencia con otras Administraciones o agentes que también participan en la tramitación del procedimiento o en la prestación del servicio. En otras palabras, determina:

- Si existen otras Administraciones o agentes intermediarios implicados (Empresas, Colegios Profesionales, etc.).
- El número de Administraciones o agentes externos implicados.
- La tipología de los agentes externos implicados.

4.3 Escala de valoración y ponderación de los criterios

Como ya se ha indicado anteriormente, los parámetros y criterios definidos constituyen el instrumento para ordenar y priorizar la digitalización de los servicios de la Administración en base a dos variables: el valor añadido que puede aportar la digitalización de un servicio y el esfuerzo o dificultad de la misma.

Según esto, cada servicio es valorado con respecto al listado de criterios incluido en el apartado anterior con el propósito de obtener dos puntuaciones globales en relación a:

- El **Impacto de la Digitalización**, que representa la valoración de los aportes específicos de la digitalización en materias tales como ahorros, productividad, rapidez, mejora en la calidad,... respecto de los procesos afectados.
- La **Dificultad de la Digitalización**, que supone el cálculo del peso del conjunto de los factores vinculados a la dificultad, novedad tecnológica, riesgo o coste asociado a la digitalización.

La valoración de cada criterio debe realizarse de la forma más objetiva posible, para lo cual esta Metodología establece unas pautas que guíen a las personas encargadas de aplicar esta Metodología de Priorización, facilitándoles su trabajo y contribuyendo a asegurar la calidad de los resultados.

Estas pautas se plasman en una escala o graduación de cada criterio en función del nivel del servicio a digitalizar con respecto a la característica medida por el criterio correspondiente.

La adscripción del servicio a un tramo o nivel de la escala lleva asociada la asignación de una puntuación determinada, de forma que una vez valorado el servicio en cada criterio, la puntuación global del impacto y de la dificultad de su digitalización se calcula como suma de la asignada en cada uno de los criterios. La escala a aplicar se describe en el Anexo 2: Escala de valoración de los criterios de evaluación del interés potencial de la digitalización de los servicios en los ejes de impacto y dificultad.

Por otra parte, es evidente que no todos los parámetros y criterios establecidos tienen la misma relevancia en cuanto a las dos variables consideradas, lo que debe reflejarse mediante una ponderación. Así, procede asignar unos pesos a los parámetros y criterios, que están condicionados por conceptos fundamentales, como son las líneas estratégicas del Gobierno Vasco y los objetivos marcados en el Plan de Administración y Gobierno electrónicos.

En cuanto a estos últimos, el Plan establece como características fundamentales de los "nuevos" servicios públicos digitalizados las siguientes:

- Descentralización, protagonismo y participación de los ciudadanos, apertura y transparencia de las relaciones entre el ciudadano y la Administración.
- Focalización en los ciudadanos y en el servicio, mayor interacción con el ciudadano, oferta integrada en los puntos de atención, mejora de procesos, servicios personalizados, mayor comprensión del sistema administrativo y facilidad para interactuar con el mismo, autoservicio del ciudadano cuando y donde desee, acceso 7x24 de forma remota, ahorro de tiempo y desplazamientos, etc.

- Integración de los servicios prestados por los diversos Departamentos y Organismos, para ofrecer una respuesta homogénea y sincronizada por parte de las administraciones públicas vascas y de los centros directivos y organismos que las integran.

Así mismo, los pesos adjudicados a los diversos criterios deben ser sensibles a la evolución en el tiempo de los condicionantes técnicos y políticos respecto de los servicios a digitalizar, lo que hace deseable y conveniente disponer de cierta flexibilidad para que puedan ser adaptados o parametrizados, asegurando una cierta capacidad de evolución.

Teniendo en cuenta las consideraciones anteriores, desde el punto de vista del Impacto de la Digitalización, son criterios fundamentales:

- Los relativos al impacto en los destinatarios (ciudadanía y empresas), especialmente, el volumen de usuarios potenciales del servicio y la idoneidad de los mismos por el nivel de uso de internet, la frecuencia de interacción y sus expectativas y demandas respecto de la digitalización.
- Los referentes al impacto en la Administración, en cuanto al alineamiento con las políticas estratégicas del Gobierno, el volumen y tipología de las transacciones.
- El impulso a iniciativas de coordinación e interoperabilidad con otras Administraciones.

Desde el punto de vista de la Dificultad de la Digitalización, por otra parte, tienen especial relevancia todos los criterios relativos a los requerimientos de la digitalización, en especial los requerimientos organizativos, como:

- Los sistemas de información actuales para la digitalización del servicio.
- Los cambios organizativos necesarios para implementar el servicio digital tanto de la adecuación de la organización como de los puestos de trabajo.

La ponderación de criterios y subcriterios se describe en el Anexo 3: Ponderación de los criterios y subcriterios en los ejes de impacto y dificultad.

4.4 Representación matricial de los resultados

Los resultados obtenidos por la aplicación de esta Metodología de Priorización, en cuanto al impacto y la dificultad de la digitalización, se pueden representar gráficamente mediante la siguiente matriz:

Impacto alto	PRIORIZACIÓN 1 Servicios que más interesa digitalizar	PRIORIZACIÓN 2 Servicios a digitalizar a medio o largo plazo
Impacto bajo	PRIORIZACIÓN 3 Servicios cuya digitalización habrá que valorar	PRIORIZACIÓN 4 Servicios que menos interesa digitalizar
	Dificultad baja	Dificultad alta

La representación de los servicios en esta matriz permite visualizar en un golpe de vista el interés de la digitalización de cada uno de ellos.

5. Aplicación de la Metodología de Priorización de Servicios

La aplicación de la Metodología de Priorización de Servicios se estructura en seis fases, tal y como se describe a continuación y puede observarse en el Anexo 4: Esquema de Aplicación de la Metodología de Priorización de Servicios.

5.1 Fase 1: Recogida inicial de datos

Objetivo: Recopilar los datos existentes relativos a los servicios de los Departamentos.

Acciones: Recopilación de datos a partir de diversas fuentes de información (euskadi.net, bases de datos existentes, ...).

Resultado esperado: Catálogo de servicios.

Plazo: 1 mes.

5.2 Fase 2: Presentación del MPS a los Departamentos

Objetivo: Lanzamiento del proyecto en los Departamentos.

Acciones: Reuniones con las distintas funciones de los Departamentos a distintos niveles.

Resultado esperado: VºBº al proyecto y calendario de entrevistas.

Plazo: 15 días por Departamento.

5.3 Fase 3: Recogida de datos en el Departamento y validación

Objetivo: Identificación de servicios y validación de la información recogida por cada servicio.

Acciones: Reuniones con las funciones técnicas.

Resultado esperado: Cuaderno de recogida de datos del MPS, cumplimentado para cada servicio.

Plazo: Mes y medio por Departamento.

5.4 Fase 4: Planificación de la digitalización de servicios en cada Departamento

Objetivo: Elaborar una propuesta de planificación de los servicios de cada Departamento.

Acciones: Aplicar los parámetros de cada criterio a cada servicio de cada Dpto.

- Evaluar los criterios en las dos perspectivas: impacto y dificultad.

- Representar gráficamente los servicios en los ejes de impacto y dificultad.
- Ajuste de planificación atendiendo a factores de nivel de digitalización, PIT, otros.
- Elaboración de la propuesta de planificación de cada Departamento.

Resultado esperado: Propuesta de planificación elaborada.

Plazo: 1 mes por Departamento.

5.5 Fase 5: Validación de la Planificación en cada Departamento

Objetivo: Validar una propuesta de planificación de los servicios de cada Departamento.

Acciones: Aplicar los parámetros de cada criterio a cada servicio de cada Departamento.

- Presentación de la propuesta de planificación en cada Departamento.
- Recogida de observaciones y sugerencias del Departamento.
- Ajuste de la planificación.
- Validación de la planificación.

Resultado esperado: Propuesta de planificación validada por el Departamento.

Plazo: 15 días por Departamento.

5.6 Fase 6: Validación de la propuesta de Planificación Global de la digitalización

Objetivo: Validar la propuesta de Planificación Global de los servicios a digitalizar.

Acciones: Análisis global de las planificaciones de todos los Departamentos y planificación conjunta.

Resultado esperado: Aprobación de la Planificación Global de Digitalización.

Plazo: mes y medio.

6. Anexo 1: Cuadro resumen de los criterios de evaluación del interés potencial de la digitalización de los servicios

Perspectivas de análisis	Familia de Criterios	Criterios específicos
1. Impacto de la digitalización	1.1 Aporte de la digitalización a los usuarios del servicio	Número de usuarios potenciales
		Idoneidad de los usuarios potenciales para utilizar el servicio digital
		Aportes específicos de la digitalización al usuario
	1.2 Impacto de la digitalización en la Administración	Volumen de expedientes
		Tipología de los expedientes
2. Requerimientos de la Digitalización	2.1 Requerimientos Tecnológicos	Requerimientos Tecnológicos de la Digitalización
		Nivel de digitalización actual
	2.2 Requerimientos Organizativos	Requerimientos organizativos para implantar el servicio digital
3. Condiciones de entorno	3.1 Vinculación con políticas estratégicas	Vinculación de la digitalización del servicio con políticas estratégicas
	3.2 Relación con otras administraciones o agentes	Grado de interdependencia con otras Administraciones o agentes en la prestación del servicio

7. Anexo 2: Escala de valoración de los criterios de evaluación del interés potencial de la digitalización de los servicios en los ejes de impacto y dificultad

CRITERIOS	ESCALA				EJES	
	1	2	3	4	IMPACTO	DIFICULTAD
1.1. Aportes al Administrado						
1	Nº usuarios	<100	101-1.000	1.001-10.000	>10.001	1 a 4
2	Idoneidad	<ul style="list-style-type: none"> Colectivos de la brecha digital 	<ul style="list-style-type: none"> Público en general 	<ul style="list-style-type: none"> Empresas Organizaciones Juventud 	<ul style="list-style-type: none"> Empresas tecnológicas Agentes red de tecnología Universidades 	1 a 4
3	Aportes específicos para el usuario: <ul style="list-style-type: none"> Disminución de costes Reducción de plazos Mayor control del procedimiento 	El procedimiento se completa en un único trámite (Inscripciones y suscripciones)	Varios trámites, documentación sencilla (Ayudas)	Varios trámites, documentación compleja (Autorizaciones)	Procedimientos complejos (Contratación)	1 a 4
1.2. Aportes a la Administración						
4	Nº expedientes	<100	101-1.000	1001-10.000	>10.001	1 a 4
5	Tipología expedientes: <ul style="list-style-type: none"> Simplificación procedimientos Reducción de los plazos Mejora de productividad Ahorro de costes 	<ul style="list-style-type: none"> Participación ciudadana Formación Premios y concursos Inspecciones Sanciones y multas 	<ul style="list-style-type: none"> Arbitraje, denuncias y reclamaciones Peticiones de servicio Inscripciones y suscripciones 	<ul style="list-style-type: none"> Impuestos Contratación Autorizaciones Comunicaciones Pruebas de acreditación y carnets 	<ul style="list-style-type: none"> Información Subvenciones y ayudas Registros 	1 a 4
2.1. Requerimientos tecnológicos						
6	Requerimientos tecnológicos específicos: <ul style="list-style-type: none"> Seguridad Eliminación de papel y trámites presenciales Migración de datos Digitalización de documentos 	No hay requerimientos especiales	Requerimientos específicos de seguridad	Dificultades de eliminación de papel y tareas presenciales	Requisitos especiales de migración de datos y digitalización documentos	1 a 4

CRITERIOS		ESCALA				EJES	
		1	2	3	4	IMPACTO	DIFICULTAD
7	Nivel de digitalización actual: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hay aplicación informática ▪ Nivel de obsolescencia ▪ Hay tramitación telemática ▪ Hace falta aplicación nueva 	La aplicación actual puede integrarse con la infraestructura	Es necesario desarrollar una aplicación nueva y la antigua es obsoleta	Es necesario desarrollar una aplicación nueva pero la antigua no está obsoleta	El servicio ya tiene tramitación telemática		1 a 4
2.2. Requerimientos organizativos							
8	Alcance de los cambios organizativos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Personas ▪ Órganos ▪ Departamentos ▪ Administraciones 	<3 puestos del mismo órgano (sin contar órganos horizontales)	>3 puestos del mismo órgano (sin contar órganos horizontales)	Gestión compartida por varios órganos del mismo Departamento	Gestión compartida con otros Departamentos o Administraciones	1 a 4	1 a 4
3.1. Vinculación políticas públicas							
9	Vinculado a políticas estratégicas: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sectoriales (Departamentales) ▪ Transversales del Gobierno Vasco ▪ Estrategias interadministrativas 	No vinculado con políticas estratégicas	Vinculado con estrategias sectoriales	Vinculado con estrategias transversales del Gobierno Vasco	Vinculado con estrategias interadministrativas	1 a 4	
3.2. Interdependencia con otras administraciones o departamentos							
10	Interdependencias	Gestión exclusiva Departamento	Gestión compartida varios Dptos. del Gobierno Vasco	Gestión compartida varias admones. dentro de la CAE	Gestión compartida varias admones fuera de la CAE		1 a 4

8. Anexo 3: Ponderación de los criterios y subcriterios en los ejes de impacto y dificultad

PONDERACIÓN	IMPACTO (%)	DIFICULTAD (%)
1.1. Aportes al Administrado	45	0
criterio 1	20	0
criterio 2	15	0
criterio 3	10	0
1.2. Aportes al Administración	35	0
criterio 4	15	0
criterio 5	20	0
1. Aportes de la Digitalización	80	0
2.1. Requerimientos Tecnológicos	0	55
criterio 6	0	20
criterio 7	0	35
2.2. Requerimientos Organizativos	0	25
criterio 8	0	25
2. Requerimientos de la Digitalización	0	80
3.1. Vinculación con políticas estratégicas	20	0
criterio 9	20	0
3.2. Relaciones con otras administraciones	0	20
criterio 10	0	20
3. Condiciones de Entorno	20	20

9. Anexo 4: Esquema de Aplicación de la Metodología de Priorización de Servicios

