

**PROGRAMAREN DATU OROKORRAK**

**Erakundea:** IZFE, S.A.  
**Programa:** 010 - IZFE-IKT

**Programa mota:**

Foru Aldundiaren egitura

**Misioa:**

Bezeroei/erabiltzaileei kalitatezko zerbitzua ematea Gipuzkoako eAdministrazioarentzako Administrazio elektronikoa eta IKT azpiegiturak hobetzeko.

**Egoeraren diagnostikoa:**

IZFE, SAK, %100ean Gipuzkoako Foru Aldundiarena (baliabide propioa eta zerbitzu teknikoa) den merkataritzako foru sozietateak, Gipuzkoako Foru Aldundiari eta Gipuzkoako Udaletxe gehienei zerbitzu eta azpiegitura informatikoak ematen dizkien erakunde gisa, Gipuzkoako Foru Aldundiak ezarritako helburu estrategikoekin bat egiten du bere plangintza, bere zeregina bere bezeroentzat modu guztiz gogobetegarrian egiten jarraitzearen. Horrela, kudeaketa helburu aipagarrienak honakoak dira: bezeroen beharren eta IKT gaietan ematen diren aldaketa edo joeren aurrean malgutasuna eta erantzuteko gaitasuna indartzea eta sistema eta zerbitzuen erabilgarritasunean aurrera egitea, biltegiatutako datuen konfidentzialtasun eta fidagarritasuna segurtatuz.

**Beharren deskribapen xehatua:**

Gipuzkoako Foru Aldundiarentzat, foru sektore publikoa osatzen duten gainerako entitateentzat eta Lurraldeko Toki Administrazioentzat, IKT proiektu, teknologia eta soluzioen erabilera, garapena eta integrazioa sustatzea, horien funtzionamendua eta horiek Gipuzkoako herritarrei ematen dizkieten zerbitzuak optimizatzearen, Gipuzkoako pertsona eta erakundearen garapen ekonomiko eta soziala sustatuz.

**Nori zuzendua:**

Gipuzkoako Lurralde Historikoko Foru eta Toki Administrazioa eta Gipuzkoako Lurralde Historikoko herritarrak.

**Programaren estrategia.****1. Baliabideak (inputak):**

Aurrekontuak: langileen orduak eta kanpoko kontratazioak

**2. Garatu beharreko jarduerak/prozesuak:**

Gipuzkoako eAdministrazioarentzako Administrazio elektronikoa eta IKT azpiegiturak:

- Aplikazio informatikoen garapen eta mantentze lanak.
- Sistemak eta komunikazioak (inzidentzien laguntza zerbitzua barne).

**3. Ondasun eta Zerbitzuak (outputak):**

Aplikazio informatikoak  
IKT Zerbitzu eta Azpiegiturak

**Programaren arau esparrua:**

- Abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoa, Izaera Pertsonaleko Datuak Babesteari buruzkoa.
- 1720/2007 Errege Dekretua, Datu pertsonalak dituzten fitxategi automatizatuen segurtasun-neurriak ezartzeko Erregelamendua.
- Administrazio Elektronikoari buruzko 11/2007 Legea eta 3/2010 Errege Dekretua (Segurtasun Eskema Nazionala) eta 4/2010 Errege Dekretua (Elkarreragingarritasunerako Eskema Nazionala ).
- 39/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Herri Administrazioen Administrazio Prozedura Erkidearena.

**ENTITATEAREN JARDUKETA OPERATIBOA**

**Urteko helburua:** Foru sektore publikoaren esparruan IKT arloan kalitatezko zerbitzuak emateko eragiketa jarduera arruntak burutzea

Adierazlea	Neurri-unitatea	Azken balioa	Aurtengo aurreikuspena	Urteko helburua	Agintaldiko helburua
Erabiltzaileen gogobetetze maila: erantzuteko azkartasuna	Eskala 1-10	7,71	7,95	7,95	8,00
Erabiltzaileen gogobetetze maila: eskaeren ebazpenaren kalitatea	Eskala 1-10	7,88	8,10	8,10	8,15
Bezeroen gogobetetze maila: garapen proiektuak	Eskala 1-10	8,78	8,25	8,25	8,30

### Helburuari lotutako jarduketa ildoak eta ekintzak

#### 1. Jarduketa ildoak:

Sistema eta plataformen laguntza teknikoa, euskarria, babesa eta mantentze lanak

	Ordainketa kredituak	Datozen urteetako gastuak	Sarrera lotua	Hasiera data	Bukaera data
<b>Jarduketa ildoak, guztira</b>	<b>8.412.250,37</b>			<b>2018/01/01</b>	<b>2018/12/31</b>
<b>1.1 Ekintza</b> Mikroinformatikako laguntza teknikoa	993.580,35			2018/01/01	2018/12/31
<b>1.2 Ekintza</b> Ustiapena, sistemak eta komunikazioak	7.418.670,02			2018/01/01	2018/12/31

#### 2. Jarduketa ildoak:

Departamentu bakoitzaren mantentze lan espezifikokoak

	Ordainketa kredituak	Datozen urteetako gastuak	Sarrera lotua	Hasiera data	Bukaera data
<b>Jarduketa ildoak, guztira</b>	<b>403.640,00</b>			<b>2018/01/01</b>	<b>2018/12/31</b>
<b>2.1 Ekintza</b> Departamentuetako sistema eta plataformen mantentze lanak	403.640,00			2018/01/01	2018/12/31

#### 3. Jarduketa ildoak:

Aplikazioen garapena

	Ordainketa kredituak	Datozen urteetako gastuak	Sarrera lotua	Hasiera data	Bukaera data
<b>Jarduketa ildoak, guztira</b>	<b>11.996.889,84</b>			<b>2018/01/01</b>	<b>2018/12/31</b>
<b>3.1 Ekintza</b> Gipuzkoako Foru Aldundiaren aplikazio eta proiektuen garapen eta mantentze lanak	11.831.379,84			2018/01/01	2018/12/31

	Ordainketa kredituak	Datozen urteetako gastuak	Sarrera lotua	Hasiera data	Bukaera data
<b>3.2 Ekintza</b> Entitateen aplikazio eta proiektuen garapen eta mantentze lanak	165.510,00			2018/01/01	2018/12/31
<b>4. Jarduketa ildoak:</b> Sistemak eta IKT azpiegiturak					
	Ordainketa kredituak	Datozen urteetako gastuak	Sarrera lotua	Hasiera data	Bukaera data
<b>Jarduketa ildoak, guztira</b>	<b>2.160.191,00</b>			<b>2018/01/01</b>	<b>2018/12/31</b>
<b>4.1 Ekintza</b> Komunikazioak eta elkarreragingarritasuna	839.092,00			2018/01/01	2018/12/31
<b>4.2 Ekintza</b> Aplikazioak, serbidoreak, biltegitratzea, eta bestelako azpiegiturak	1.321.099,00			2018/01/01	2018/12/31
<b>5. Jarduketa ildoak:</b> Beste zerbitzuak					
	Ordainketa kredituak	Datozen urteetako gastuak	Sarrera lotua	Hasiera data	Bukaera data
<b>Jarduketa ildoak, guztira</b>	<b>45.340,00</b>			<b>2018/01/01</b>	<b>2018/12/31</b>
<b>5.1 Ekintza</b> Housing BCBL zerbitzuak eta bestelakoak	5.340,00			2018/01/01	2018/12/31
<b>5.2 Ekintza</b> Langileentzako prestazioak	40.000,00			2018/01/01	2018/12/31
<b>Urteko helburua:</b>	Udalen esparruan IKT arloan kalitatezko zerbitzuak emateko eragiketa jarduera aruntak burutzea				
Adierazlea	Neurri-unitatea	Azken balioa	Aurtengo aurreikuspena	Urteko helburua	Agintaldiko helburua
Erabiltzaileen gogobetetze maila: aplikazio nagusiak	Eskala 1-10	6,59	6,70	6,70	6,80
Erabiltzaileen gogobetetze maila: komunikazioa	Eskala 1-10	7,58	7,80	7,80	7,85
Bezeroen gogobetetze maila: garapen proiektuak	Eskala 1-10	6,67	6,80	6,80	7,00
<b>Helburuari lotutako jarduketa ildoak eta ekintzak</b>					
<b>1. Jarduketa ildoak:</b> Sistema eta plataformen euskarria, babesa eta mantentze lanak					

	Ordainketa kredituak	Datozen urteetako gastuak	Sarrera lotua	Hasiera data	Bukaera data
<b>Jarduketa ildo, guztira</b>	<b>1.806.929,59</b>			<b>2018/01/01</b>	<b>2018/12/31</b>
<b>1.1 Ekintza</b> Aholkularitza	993.439,59			2018/01/01	2018/12/31
<b>1.2 Ekintza</b> Ekoizpena eta Sistemak	604.090,00			2018/01/01	2018/12/31
<b>1.3 Ekintza</b> Plataformen, estafetaren eta bestelakoan mantentze lanak	209.400,00			2018/01/01	2018/12/31
<b>2. Jarduketa ildo:</b> Erabiltzaileentzako arreta zentroa					
	Ordainketa kredituak	Datozen urteetako gastuak	Sarrera lotua	Hasiera data	Bukaera data
<b>Jarduketa ildo, guztira</b>	<b>83.200,00</b>			<b>2018/01/01</b>	<b>2018/12/31</b>
<b>2.1 Ekintza</b> Erabiltzaileentzako arreta zentroaren kanpoko kudeaketa	83.200,00			2018/01/01	2018/12/31
<b>3. Jarduketa ildo:</b> Teleprozesua					
	Ordainketa kredituak	Datozen urteetako gastuak	Sarrera lotua	Hasiera data	Bukaera data
<b>Jarduketa ildo, guztira</b>	<b>114.620,00</b>			<b>2018/01/01</b>	<b>2018/12/31</b>
<b>3.1 Ekintza</b> WAN eta Internet	114.620,00			2018/01/01	2018/12/31
<b>4. Jarduketa ildo:</b> Udal aplikazioen kudeaketa					
	Ordainketa kredituak	Datozen urteetako gastuak	Sarrera lotua	Hasiera data	Bukaera data
<b>Jarduketa ildo, guztira</b>	<b>1.220.100,20</b>			<b>2018/01/01</b>	<b>2018/12/31</b>
<b>4.1 Ekintza</b> Udal proiektu eta aplikazio ezberdinen garapen eta mantentze lanak	870.100,20			2018/01/01	2018/12/31
<b>4.2 Ekintza</b> Administrazio Prozedura Erkidearen Legea (II. Fasea)	100.000,00			2018/01/01	2018/12/31
<b>4.3 Ekintza</b> Teleprozesaketa eta segurtasun proiektuak	250.000,00			2018/01/01	2018/12/31

**GENERO BERDINTASUNeko PLANA**

**Programaren genero garrantzia:** Txikia

**Programak ukitzen duen kolektiboa:**

Populazio osoa

**Programak ukitutako gaitasuna(k):**

Gizartean eta politikan parte hartu ahal izatea

**Beharraren deskribapen xehatua:**

Genero ikuspegia integratzea

**HIZKUNTZA BERDINTASUNeko PLANA**
**Beharraren deskribapen xehatua:**

Izfen euskararen erabilera sustatzea

**Kuantifikazioa:**                    151.340,87    ( % 0,58 )

Kategoria	Kategoria %	Nola
6.2. Bezeroak/zerbitzua: Hizkuntzen kudeaketa bezeroekiko/herritarrekiko harremanetan eta produktuen/zerbitzuen garapenean integratuta dago	( % 100,00 )	6.2.1 Bezeroak/Herritarrak, zerbitzuak/produktuak eta hornitzaileen kudeaketa  Berba-sarea proiektuari segida eman zaio eta Talde Sustatzailearekin hainbat ekimen jarri dira abian, honako helburua lortzeko asmoarekin: Euskara lan hizkuntza izan dadila, ahozkoan eta idatzizkoan.

**PROGRAMAREN AURREKONTUAREN LABURPENA / RESUMEN DEL PRESUPUESTO DEL PROGRAMA**

Gastuen kapituluak / Capítulos gastos	2017	2018	Datozen urteetako gastuak/Gastos Futuros (%)				
			2019	2020	2021	2022 eta hurrengoak/ 2022 y siguientes	Guztira / Total
1. LANGILERIA GASTUAK/ GASTOS DE PERSONAL	9.945.910,00	10.003.410,00					
2. ONDASUN ETA ZERBITZUEN GASTU ARRUNTAK/ GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	14.242.300,00	14.039.560,00					
3. FINANTZA GASTUAK/ GASTOS FINANCIEROS							
4. TRANSFERENTZIA ARRUNTAK/ TRANSFERENCIAS CORRIENTES							
5. KONTINGENTZIETARAKO ETA BESTE EZUSTEKO BATZUETARAKO FUNTSA FONDO DE CONTINGENCIA Y OTROS IMPREVISTOS							
<b>Eragiketa arruntak, guztira Total operaciones corrientes</b>	<b>24.188.210,00</b>	<b>24.042.970,00</b>					
6. INBERTSIO ERREALAK/ INVERSIONES REALES	1.894.808,00	2.160.191,00					
7. KAPITAL TRANSFERENTZIAK/ TRANSFERENCIAS DE CAPITAL							
<b>Kapitaleko eragiketak, guztira Total operaciones de capital</b>	<b>1.894.808,00</b>	<b>2.160.191,00</b>					
8. AKTIBO FINANTZARIOAK/ ACTIVOS FINANCIEROS	40.000,00	40.000,00					
9. PASIBO FINANTZARIOAK/ PASIVOS FINANCIEROS							
<b>Finantza eragiketak, guztira Total operaciones financieras</b>	<b>40.000,00</b>	<b>40.000,00</b>					
<b>Guztira / Total</b>	<b>26.123.018,00</b>	<b>26.243.161,00</b>					

Planen zenbateko osoa, kapituluka / Total planes/capítulos	Ordainketa kredituak / Créditos de pago		Datozen urteetako gastuak / Gastos futuros		Guztira / Total	
	Estrategikoa / Estratégico	Operatiboa / Operativo	Estrategikoa / Estratégico	Operatiboa / Operativo	Estrategikoa / Estratégico	Operatiboa / Operativo
1. LANGILERIA GASTUAK/ GASTOS DE PERSONAL		10.003.410,00				10.003.410,00
2. ONDASUN ETA ZERBITZUEN GASTU ARRUNTAK/ GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS		14.039.560,00				14.039.560,00
3. FINANTZA GASTUAK/ GASTOS FINANCIEROS						
4. TRANSFERENTZIA ARRUNTAK/ TRANSFERENCIAS CORRIENTES						
5. KONTINGENTZIETARAKO ETA BESTE EZUSTEKO BATZUETARAKO FUNTSA FONDO DE CONTINGENCIA Y OTROS IMPREVISTOS						
<b>Eragiketa arruntak, guztira</b> <b>Total operaciones corrientes</b>		<b>24.042.970,00</b>				<b>24.042.970,00</b>
6. INBERTSIO ERREALAK/ INVERSIONES REALES		2.160.191,00				2.160.191,00
7. KAPITAL TRANSFERENTZIAK/ TRANSFERENCIAS DE CAPITAL						
<b>Kapitaleko eragiketak, guztira</b> <b>Total operaciones de capital</b>		<b>2.160.191,00</b>				<b>2.160.191,00</b>
8. AKTIBO FINANTZARIOAK/ ACTIVOS FINANCIEROS		40.000,00				40.000,00
9. PASIBO FINANTZARIOAK/ PASIVOS FINANCIEROS						
<b>Finantza eragiketak, guztira</b> <b>Total operaciones financieras</b>		<b>40.000,00</b>				<b>40.000,00</b>
<b>Guztira / Total</b>		<b>26.243.161,00</b>				<b>26.243.161,00</b>





Sarreraren kapituluak / Capítulos de ingresos	2017	2018	Gastuari lotutakoak / Afectados a gasto
1. ZUZENEKO ZERGAK/ IMPUESTOS DIRECTOS			
2. ZEHARKAKO ZERGAK/ IMPUESTOS INDIRECTOS			
3. TASAK ETA BESTELAKO SARRERAK/ TASAS Y OTROS INGRESOS			
4. TRANSFERENTZIA ARRUNTAK/ TRANSFERENCIAS CORRIENTES			
5. ONDARE SARRERAK/ INGRESOS PATRIMONIALES	24.188.210,00	24.042.970,00	
<b>Eragiketa arruntak, guztira</b> <b>Total operaciones corrientes</b>	<b>24.188.210,00</b>	<b>24.042.970,00</b>	
6. INBERTSIO ERREALAK BESTERENTZEA/ ENAJENACION DE INVERSIONES REALES			
7. KAPITAL TRANSFERENTZIAK/ TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	1.894.808,00	2.160.191,00	
<b>Kapitaleko eragiketak, guztira</b> <b>Total operaciones de capital</b>	<b>1.894.808,00</b>	<b>2.160.191,00</b>	
8. AKTIKO FINANTZIROAK/ ACTIVOS FINANCIEROS	40.000,00	40.000,00	
9. PASIBO FINANTZIROAK/ PASIVOS FINANCIEROS			
<b>Finantza eragiketak, guztira</b> <b>Total operaciones financieras</b>	<b>40.000,00</b>	<b>40.000,00</b>	
<b>Guztira / Total</b>	<b>26.123.018,00</b>	<b>26.243.161,00</b>	