

Datos generales programa

Departamento:	20 - IZFE, S.A.
Sección:	2001 - IZFE, S.A.
Programa:	010 - IZFE-IKT
Funcional:	491 - Sociedad de la información

Tipo de programa:

Estructura de la Diputación Foral

Misión:

Prestar un servicio de calidad a los clientes/ personal usuario para la mejora de la Administración electrónica y de las infraestructuras TIC para la eAdministración en Gipuzkoa.

Evolución del diagnóstico de situación:

IZFE, S.A., Sociedad mercantil foral 100% DFG (medio propio y servicio técnico), como organización que provee de servicios e infraestructuras informáticas a la DFG y a la mayor parte de los Ayuntamientos de Gipuzkoa realiza su planificación en sintonía con los objetivos estratégicos marcados por GFA-DFG, a fin de seguir llevando a cabo su función con plena satisfacción de su clientela. Así, como objetivos de gestión del ejercicio 2017 destacamos: potenciar la flexibilidad y capacidad de respuesta ante las necesidades de la clientela y ante los cambios o tendencias en materia TIC y avanzar en la disponibilidad de los sistemas y servicios, asegurando la confidencialidad y fiabilidad de los datos almacenados.

Evolución de la necesidad:

Promover el uso, desarrollar e integrar proyectos, tecnologías y soluciones TIC para la DFG, el resto de entidades que integran el sector público foral y las Administraciones Locales del Territorio, en orden a optimizar su funcionamiento y los servicios que éstas prestan a la ciudadanía de Gipuzkoa impulsando el desarrollo social y económico de las personas y organizaciones de Gipuzkoa.

Población objetivo:

Administración Foral y Local del THG y la ciudadanía del THG.

Estrategia del programa

1. Recursos (inputs):

Presupuestos: dedicación del personal y contrataciones externas

2. Actividades/procesos a

Administración electrónica e infraestructuras TIC para la eAdministración en Gipuzkoa:

- Desarrollo y mantenimiento aplicaciones informáticas.
- Sistemas y comunicaciones (incluye soporte de incidencias).

3. Bienes y Servicios (outputs):

Aplicaciones informáticas
Servicios e Infraestructuras TIC

Marco regulador del Programa:

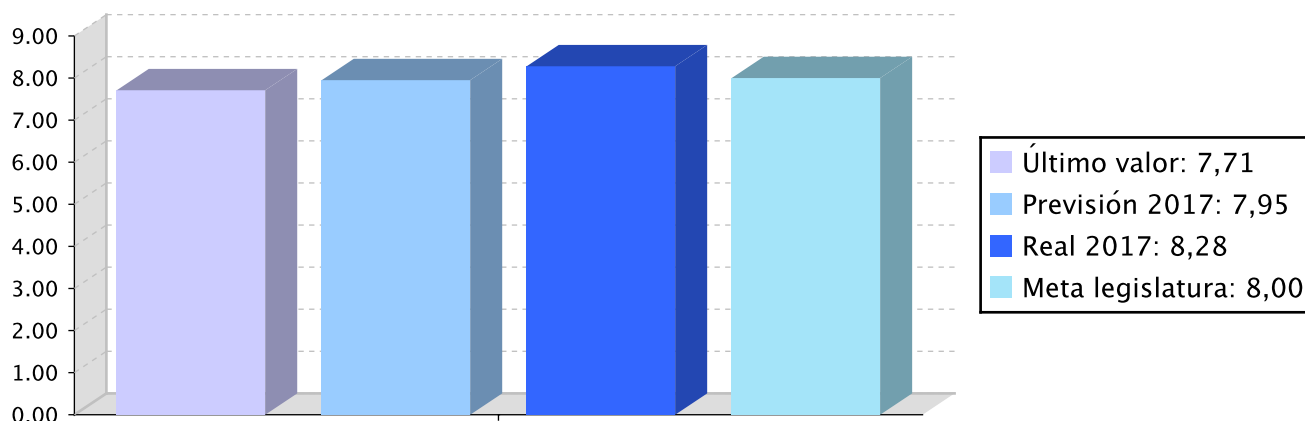
- Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal (13 de diciembre).
- Real Decreto 1720/2007, Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.
- Ley 11/2007 de Administración Electrónica y RD 3/2010 (Esquema Nacional de Seguridad) y RD 4/2010 (Esquema Nacional de Interoperabilidad).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Objetivo anual: Realizar las actividades operativas ordinarias para la prestación de servicios de calidad en materia TIC en el ámbito del sector público foral

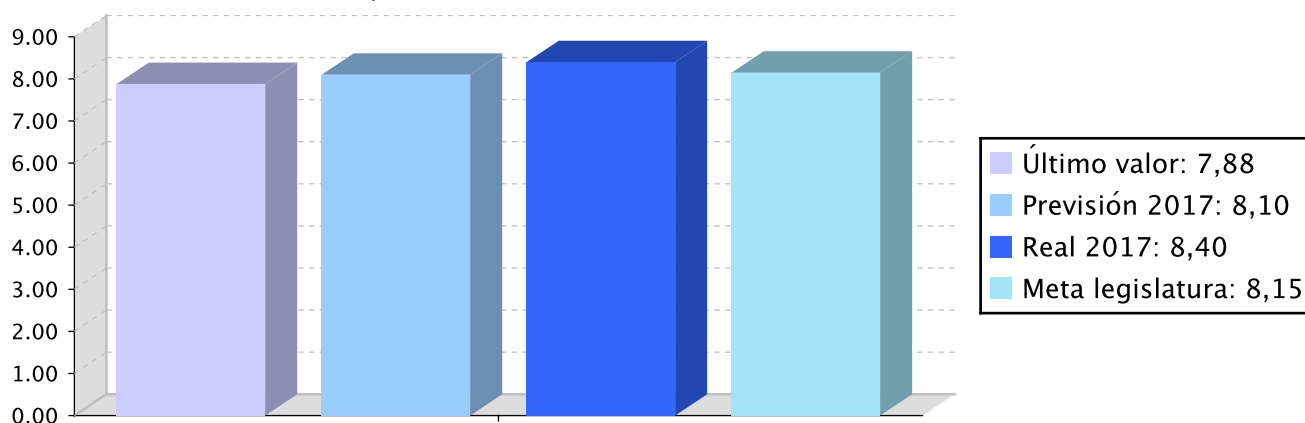
Indicador	Unidad de medida	Ultimo valor	Previsión 2017	Real 2017	Meta legislatura
Grado de satisfacción de personal usuario: rapidez en la respuesta	Escala 1-10	7,71	7,95	8,28	8,00
Grado de satisfacción de personal usuario: calidad en resolución de solicitudes	Escala 1-10	7,88	8,10	8,40	8,15
Grado de satisfacción de clientes: proyectos de desarrollo	Escala 1-10	8,78	8,15	8,25	8,30

Tendencia

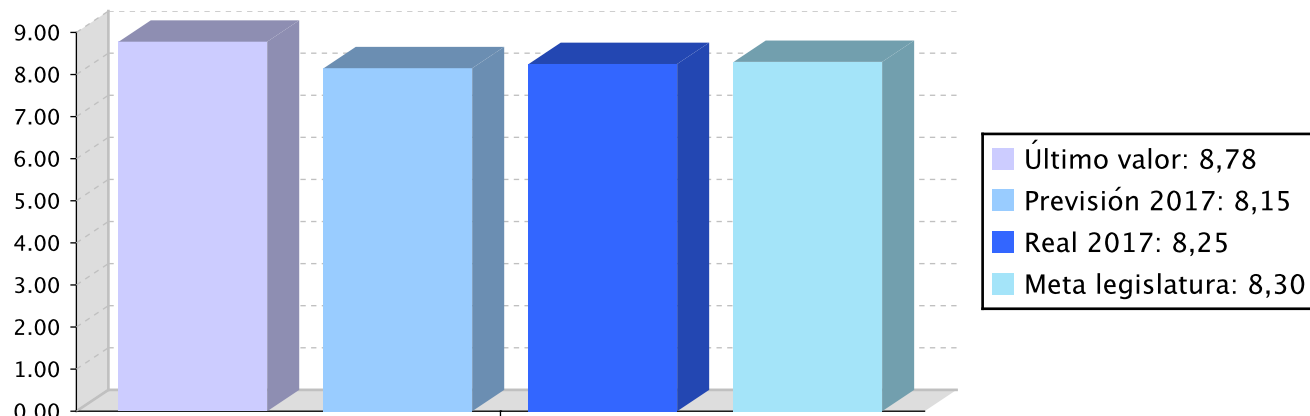
Grado de satisfacción de personal usuario: rapidez en la respuesta – Escala 1-10



Grado de satisfacción de personal usuario: calidad en resolución de solicitudes – Escala 1-10



Grado de satisfacción de clientes: proyectos de desarrollo - Escala 1-10



Memoria

La ejecución de las actividades operativas ordinarias para la prestación de servicios de calidad en materia TIC en el ámbito del sector público foral en comparación con lo presupuestado ha sido del 97,32%.

Cabe resaltar que las acciones comprendidas en el ámbito de la línea de actuación relativa a Sistemas e Infraestructuras TIC deben considerarse en su conjunto, habiendo ascendido su ejecución a un 99,99%.

Se han cumplido todos los indicadores previstos para este objetivo.

En el informe de gestión del ejercicio 2017 figura el detalle del desarrollo de todas las actuaciones.

Líneas de actuación y acciones asociadas al objetivo

1. Línea de Actuación:

Asistencia técnica, soporte, apoyo y mantenimiento de sistemas y plataformas

Créditos de Pago

	Presupuesto inicial	Ejecución	Ingresos afectados	Grado avance
Total línea actuación	8.354.910,00	8.339.240,00		
1.1 Acción				
Asistencia técnica microinformática	1.103.010,00	1.103.010,00		100,00
1.2 Acción				
Explotación, sistemas y comunicaciones	7.251.900,00	7.236.230,00		100,00

2. Línea de Actuación:

Mantenimientos específicos de cada departamento

Créditos de Pago

	Presupuesto inicial	Ejecución	Ingresos afectados	Grado avance
Total línea actuación	414.760,00	340.587,00		
2.1 Acción Mantenimiento de sistemas y plataformas departamentales	414.760,00	340.587,00		100,00

3. Línea de Actuación:
Desarrollo de aplicaciones

Créditos de Pago

	Presupuesto inicial	Ejecución	Ingresos afectados	Grado avance
Total línea actuación	12.246.569,99	11.775.116,00		
3.1 Acción Desarrollos y mantenimientos de aplicativos y proyectos DFG	12.070.910,00	11.606.218,00		100,00
3.2 Acción Desarrollos y mantenimientos de aplicativos y proyectos Entidades	175.659,99	168.898,00		100,00

4. Línea de Actuación:
Sistemas e infraestructuras IKT

Créditos de Pago

	Presupuesto inicial	Ejecución	Ingresos afectados	Grado avance
Total línea actuación	1.894.808,00	1.894.801,00		
4.1 Acción Comunicaciones, Correo, Cloud e interoperabilidad	196.121,27	30.346,00		15,47
4.2 Acción BBDD, Aplicaciones, almacenamiento, Vmware, host y otras infraestructuras	1.698.686,73	1.864.455,00		100,00

5. Línea de Actuación:
Varios

Créditos de Pago

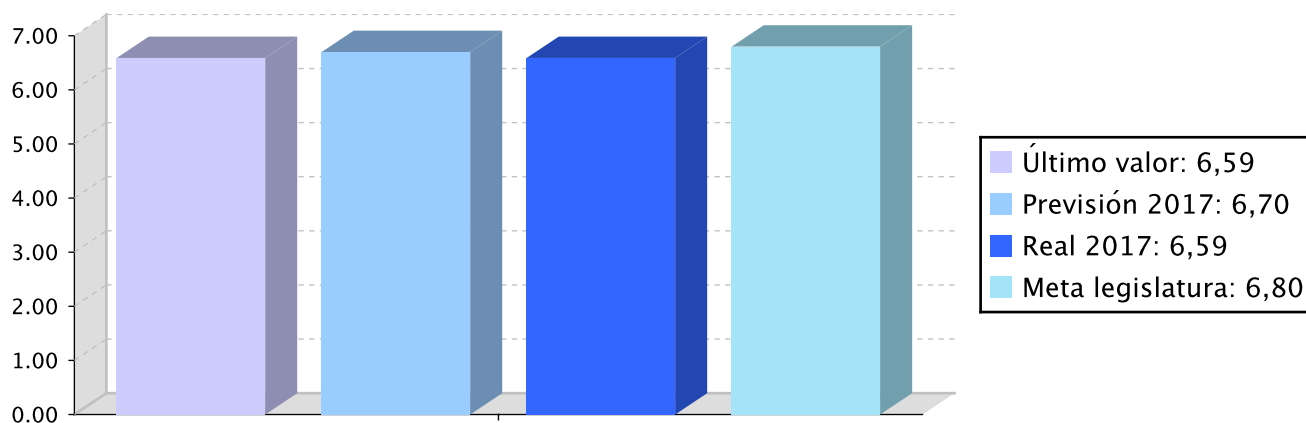
	Presupuesto inicial	Ejecución	Ingresos afectados	Grado avance
Total línea actuación	45.340,00	42.172,00		
5.1 Acción				
Servicios housing a BCBL	5.340,00	8.980,00		100,00
5.2 Acción				
Prestaciones al personal	40.000,00	33.192,00		100,00

Objetivo anual: Realizar las actividades operativas ordinarias para la prestación de servicios de calidad en materia TIC en el ámbito de Ayuntamientos

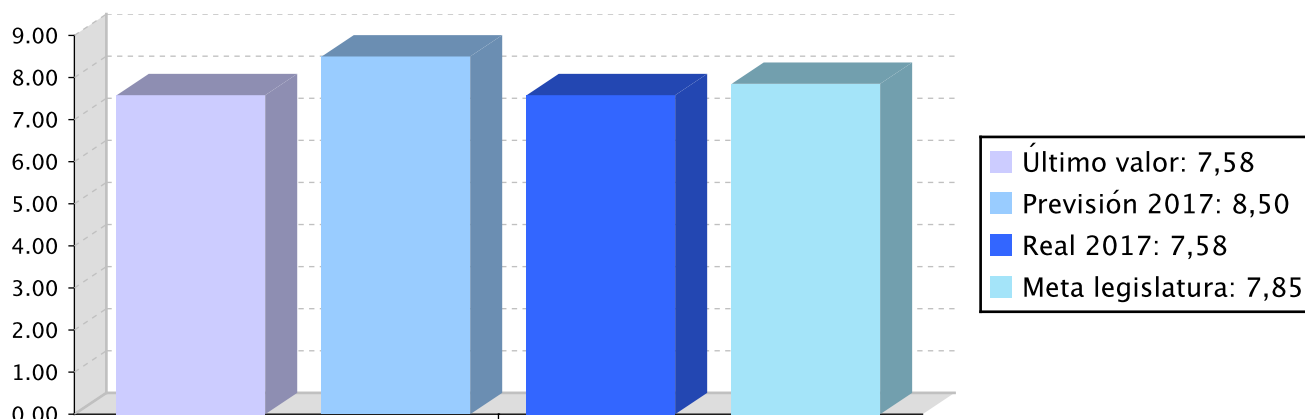
Indicador	Unidad de medida	Ultimo valor	Previsión 2017	Real 2017	Meta legislatura
Grado de satisfacción de personal usuario: aplicaciones principales	Escala 1-10	6,59	6,70	6,59	6,80
Grado de satisfacción de personal usuario: comunicación	Escala 1-10	7,58	8,50	7,58	7,85
Grado de satisfacción de clientes: proyectos desarrollo	Escala 1-10	6,67	6,80	6,67	7,00

Tendencia

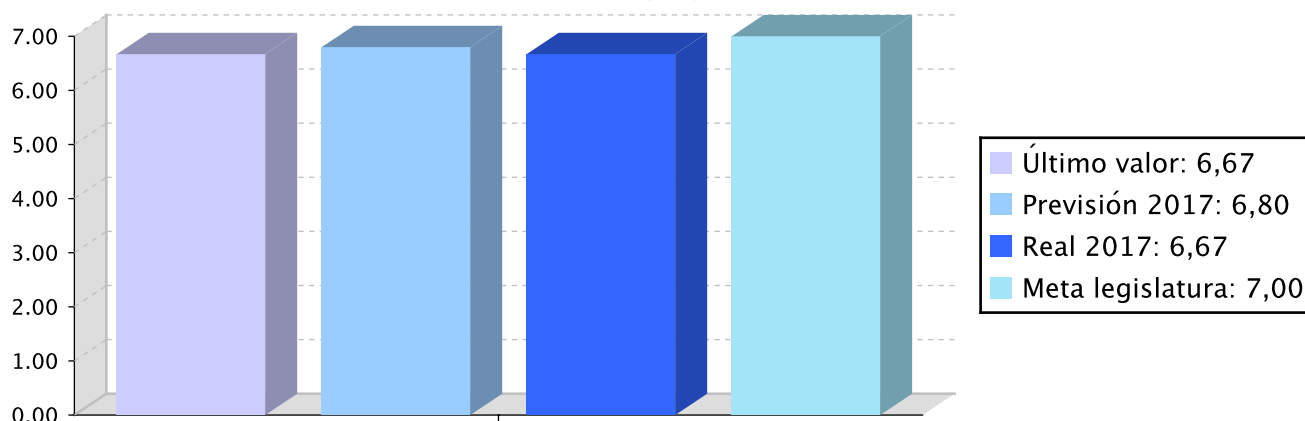
Grado de satisfacción de personal usuario: aplicaciones principales – Escala 1-10



Grado de satisfacción de personal usuario: comunicación – Escala 1-10



Grado de satisfacción de clientes: proyectos desarrollo – Escala 1-10



Memoria

La ejecución de las actividades operativas ordinarias para la prestación de servicios de calidad en materia TIC en el ámbito de Ayuntamientos en comparación con lo presupuestado ha sido del 100%.

Cabe destacar el cumplimiento de todos los indicadores previstos para este objetivo de forma razonable.

En el informe de gestión del ejercicio 2017 figura el detalle del desarrollo de todas las actuaciones.

Líneas de actuación y acciones asociadas al objetivo

1. Línea de Actuación:

Soporte, apoyo y mantenimiento de sistemas y plataformas

Créditos de Pago

	Presupuesto inicial	Ejecución	Ingresos afectados	Grado avance
Total línea actuación	1.808.370,00	1.857.662,00		

	Presupuesto inicial	Ejecución	Ingresos afectados	Grado avance
1.1 Acción				
Consultoría	957.350,00	976.048,00		100,00
1.2 Acción				
Producción y Sistemas	645.410,00	657.364,00		100,00
1.3 Acción				
Mantenimiento plataformas, estafeta y otros	205.610,00	224.250,00		100,00

2. Línea de Actuación:

Centro de atención a personal usuario

Créditos de Pago

	Presupuesto inicial	Ejecución	Ingresos afectados	Grado avance
Total línea actuación	83.200,00	83.543,00		
2.1 Acción				
Gestión externa del centro de atención a personal usuario	83.200,00	83.543,00		100,00

3. Línea de Actuación:

Teleproceso

Créditos de Pago

	Presupuesto inicial	Ejecución	Ingresos afectados	Grado avance
Total línea actuación	309.400,00	311.003,00		
3.1 Acción				
WAN e Internet	309.400,00	311.003,00		100,00

4. Línea de Actuación:

Desarrollo de aplicaciones municipales

Créditos de Pago

	Presupuesto inicial	Ejecución	Ingresos afectados	Grado avance
Total línea actuación	965.660,00	966.005,00		

	Presupuesto inicial	Ejecución	Ingresos afectados	Grado avance
4.1 Acción				
Desarrollos y mantenimientos de los diferentes aplicativos y proyectos municipales	865.660,00	866.005,00		100,00
4.2 Acción				
Ley de Procedimiento Administrativo Común (Fase II)	100.000,00	100.000,00		100,00

PROGRAMAREN AURREKONTUAREN LABURPENA / RESUMEN DEL PRESUPUESTO DEL PROGRAMA			
Gastuen kapituluak Capítulos gastos	Hasierako aurrekontua Ppto Inicial	Gauzatzea Ejecución	Gauzatze % % Ejecución
1. LANGILEAREN GASTUAK/ GASTOS DE PERSONAL	9.945.910,00	9.630.557,00	96,83
2. ONDASUN ETA ZERBITZUETAKO OHIKO GASTUAK/ GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	14.242.300,00	14.051.579,00	98,66
3. FINANTZA GASTUAK/ GASTOS FINANCIEROS			
4. OHIKO DIRU LAGUNTZAK ETA TRANSFERENTZIAK/ TRANSFERENCIAS Y SUBVENCIONES CORRIENTES			
Eragiketa arruntak, guztira Total operaciones corrientes	24.188.210,00	23.682.136,00	97,91
6. INBERTSIO ERREALAK/ INVERSIONES REALES	1.894.808,00	1.894.801,00	100,00
7. KAPITAL DIRU LAGUNTZAK ETA TRANSFERENTZIAK/ TRANSFERENCIAS Y SUBVENCIONES DE CAPITAL			
Kapitaleko eragiketak, guztira Total operaciones de capital	1.894.808,00	1.894.801,00	100,00
8. FINANTZA AKTIBOAK/ ACTIVOS FINANCIEROS	40.000,00	33.192,00	82,98
9. FINANTZA PASIBOAK/ PASIVOS FINANCIEROS			
Finantza eragiketak, guztira Total operaciones financieras	40.000,00	33.192,00	82,98
Guztira / Total	26.123.018,00	25.610.129,00	98,04

PROGRAMAREN GAUZATZEAREN LABURPENA / RESUMEN DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA

Planen zenbateko osoa, kapituluka Total planes/capítulos	Ordainketa kredituak Créditos de pago		Konpromiso kredituak Créditos compromiso	
	Estrategikoa Estratégico	Operatiboa Operativo	Estrategikoa Estratégico	Operatiboa Operativo
1. LANGILEAREN GASTUAK/ GASTOS DE PERSONAL		9.630.557,00		
2. ONDASUN ETA ZERBITZUETAKO OHIKO GASTUAK/ GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS		14.051.579,00		
3. FINANTZA GASTUAK/ GASTOS FINANCIEROS				
4. OHIKO DIRU LAGUNTZAK ETA TRANSFERENTZIAK/ TRANSFERENCIAS Y SUBVENCIONES CORRIENTES				
Eragiketa arruntak, guztira Total operaciones corrientes		23.682.136,00		
6. INBERTSIO ERREALAK/ INVERSIONES REALES		1.894.801,00		
7. KAPITAL DIRU LAGUNTZAK ETA TRANSFERENTZIAK/ TRANSFERENCIAS Y SUBVENCIONES DE CAPITAL				
Kapitaleko eragiketak, guztira Total operaciones de capital		1.894.801,00		
8. FINANTZA AKTIBOAK/ ACTIVOS FINANCIEROS		33.192,00		
9. FINANTZA PASIBOAK/ PASIVOS FINANCIEROS				
Finantza eragiketak, guztira Total operaciones financieras		33.192,00		
Guztira / Total		25.610.129,00		
Gauzatze gradua / Grado de ejecución: %		98,04		

PROGRAMAREN AURREKONTUAREN LABURPENA / RESUMEN DEL PRESUPUESTO DEL PROGRAMA

Sarreraren kapituluak Capítulos de ingresos	Hasierako aurrekontua Ppto Inicial	Gauzatze Ejecución	Gauzatze % % Ejecución	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. OHIKO DIRU LAGUNTZAK ETA TRANSFERENTZIAK/ TRANSFERENCIAS Y SUBVENCIONES CORRIENTES		266.716,00		
5. ONDARE SARRERAK/ INGRESOS PATRIMONIALES	24.188.210,00	23.571.865,00	97,45	
Eragiketa arruntak, guztira Total operaciones corrientes	24.188.210,00	23.838.581,00	98,55	
6. INBERTSIO ERREALAK BESTERENTZEA/ ENAJENACION DE INVERSIONES REALES				
7. KAPITAL DIRU LAGUNTZAK ETA TRANSFERENTZIAK/ TRANSFERENCIAS Y SUBVENCIONES DE CAPITAL	1.894.808,00	1.894.801,00	100,00	
Kapitaleko eragiketak, guztira Total operaciones de capital	1.894.808,00	1.894.801,00	100,00	
8. FINANTZA AKTIBOAK/ ACTIVOS FINANCIEROS	40.000,00	39.779,00	99,45	
9. FINANTZA PASIBOAK/ PASIVOS FINANCIEROS				
Finantza eragiketak, guztira Total operaciones financieras	40.000,00	39.779,00	99,45	
Guztira / Total	26.123.018,00	25.773.161,00	98,66	