

## Datos generales programa

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

### Tipo de programa:

Estructura de la Diputación Foral

### Misión:

Prestar un servicio de calidad a la clientela/ 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, Sociedad mercantil foral 100% DFG (medio propio personificado), 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 2018, 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:

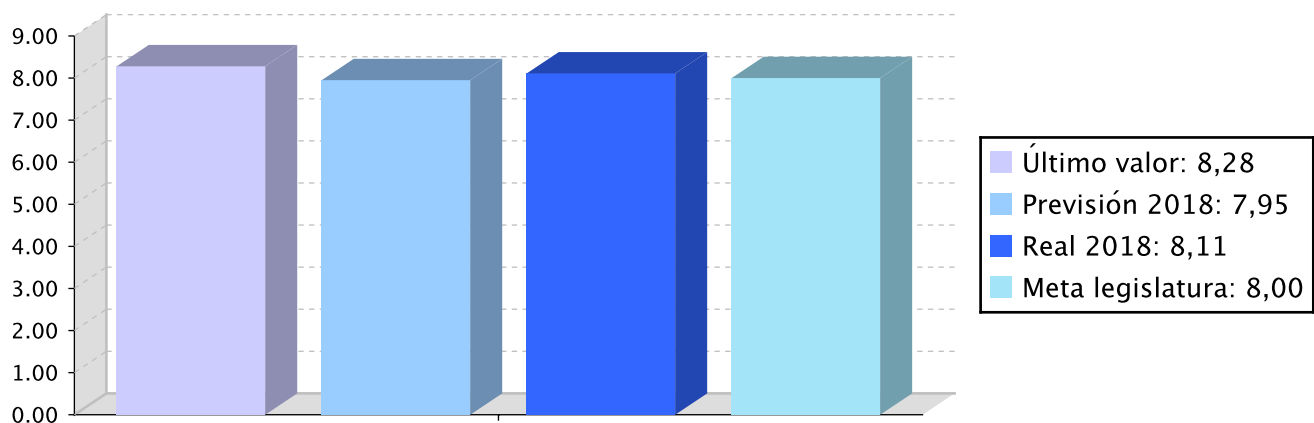
- Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal (13 de diciembre).
- Real Decreto 1720/2007, Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.
- Ley 11/2007 de Administración Electrónica y RD 3/2010 (Esquema Nacional de Seguridad) 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

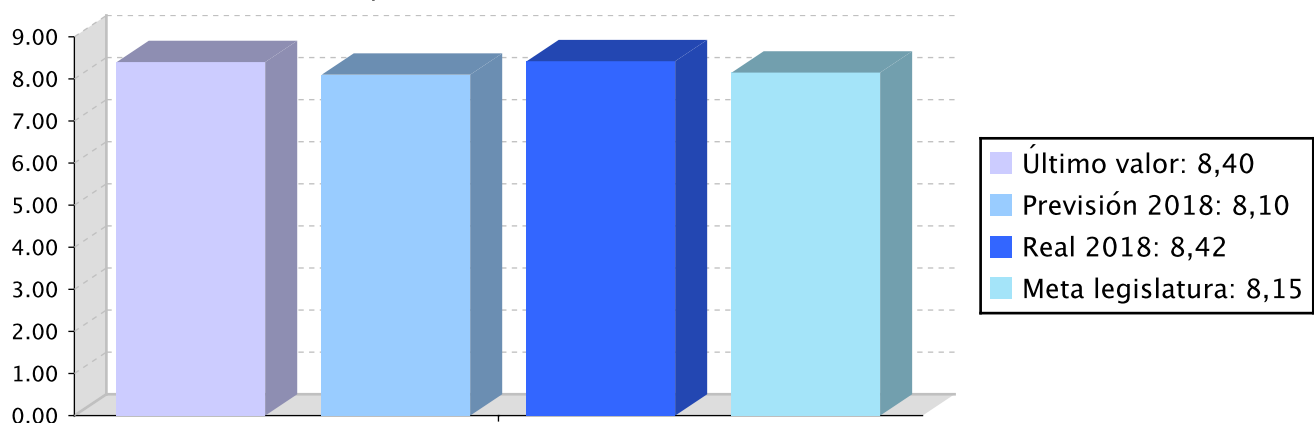
Indicador	Unidad de medida	Ultimo valor	Previsión 2018	Real 2018	Meta legislatura
Grado de satisfacción de personal usuario: rapidez en la respuesta	Escala 1-10	8,28	7,95	8,11	8,00
Grado de satisfacción de personal usuario: calidad en resolución de solicitudes	Escala 1-10	8,40	8,10	8,42	8,15
Grado de satisfacción de la clientela: proyectos de desarrollo	Escala 1-10	8,25	8,25	8,40	8,30

**Tendencia**

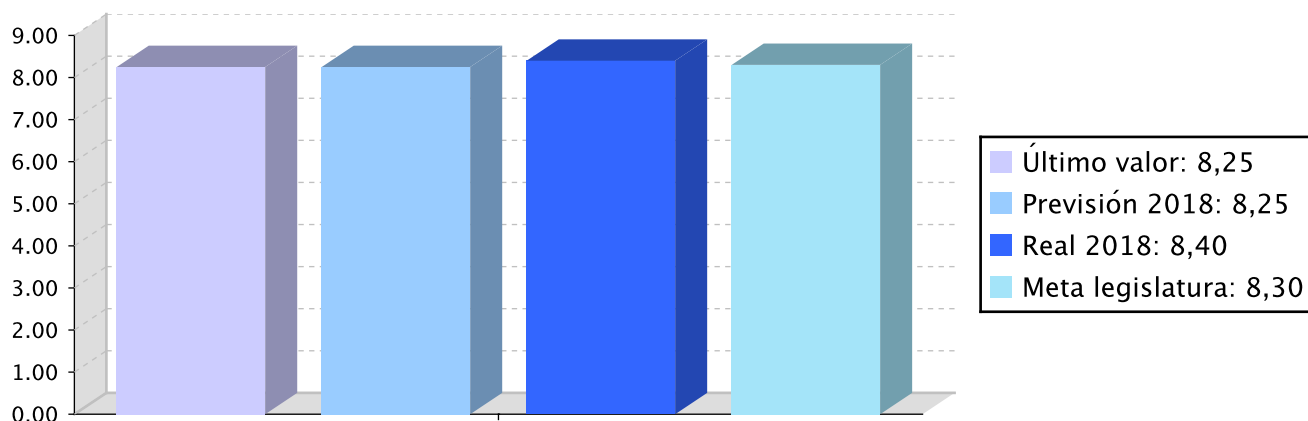
Grado de satisfacción de personal usuario: rapidez en la respuesta – Escala 1-10



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



Grado de satisfacción de la clientela: 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 110,06%.

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 98,06%.

Se han cumplido todos los indicadores previstos para este objetivo.

En el informe de gestión del ejercicio 2018 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
<b>Total línea actuación</b>	<b>8.412.250,37</b>	<b>8.397.900,27</b>		
<b>1.1 Acción</b>				
Asistencia técnica microinformática	993.580,35	993.580,51		99,83
<b>1.2 Acción</b>				
Explotación, sistemas y comunicaciones	7.418.670,02	7.404.319,76		99,83

### 2. Línea de Actuación:

Mantenimientos específicos de cada departamento

**Créditos de Pago**

	Presupuesto inicial	Ejecución	Ingresos afectados	Grado avance
<b>Total línea actuación</b>	<b>403.640,00</b>	<b>382.270,00</b>		
<b>2.1 Acción</b> Mantenimiento de sistemas y plataformas departamentales	403.640,00	382.270,00		94,71

**3. Línea de Actuación:**  
Desarrollo de aplicaciones

**Créditos de Pago**

	Presupuesto inicial	Ejecución	Ingresos afectados	Grado avance
<b>Total línea actuación</b>	<b>11.996.889,84</b>	<b>14.139.725,04</b>		
<b>3.1 Acción</b> Desarrollos y mantenimientos de aplicativos y proyectos DFG	11.831.379,84	13.944.652,04		100,00
<b>3.2 Acción</b> Desarrollos y mantenimientos de aplicativos y proyectos Entidades	165.510,00	195.073,00		100,00

**4. Línea de Actuación:**  
Sistemas e infraestructuras IKT

**Créditos de Pago**

	Presupuesto inicial	Ejecución	Ingresos afectados	Grado avance
<b>Total línea actuación</b>	<b>2.160.191,00</b>	<b>2.118.187,00</b>		
<b>4.1 Acción</b> Comunicaciones e interoperabilidad	839.092,00	964.569,00		100,00
<b>4.2 Acción</b> Aplicaciones, servidores, almacenamiento y otras infraestructuras	1.321.099,00	1.153.618,00		87,32

**5. Línea de Actuación:**  
Otras prestaciones

**Créditos de Pago**

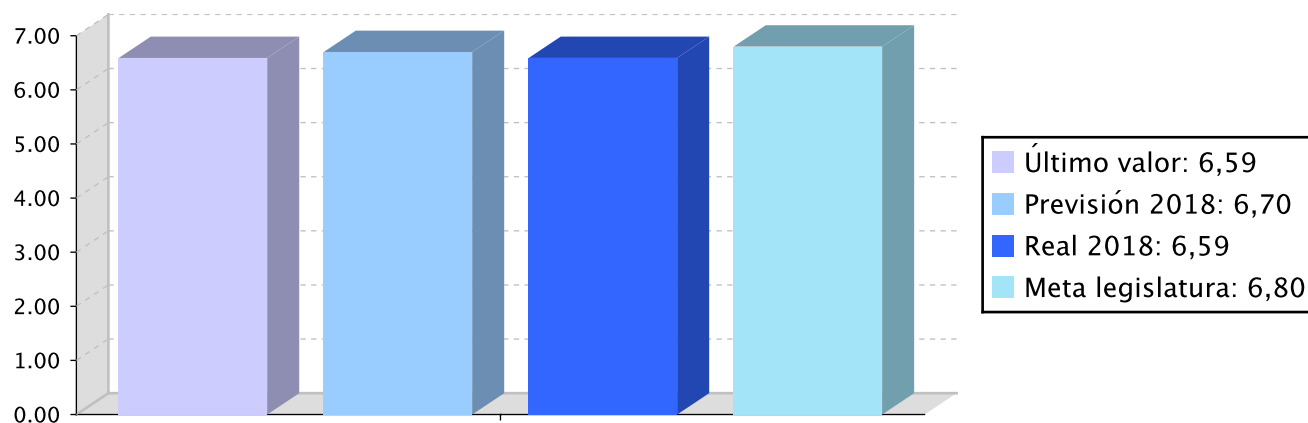
	Presupuesto inicial	Ejecución	Ingresos afectados	Grado avance
<b>Total línea actuación</b>	<b>45.340,00</b>	<b>99.342,00</b>		
<b>5.1 Acción</b>				
Servicios housing BCBL y otros	5.340,00	10.312,00		100,00
<b>5.2 Acción</b>				
Prestaciones al personal	40.000,00	89.030,00		100,00

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

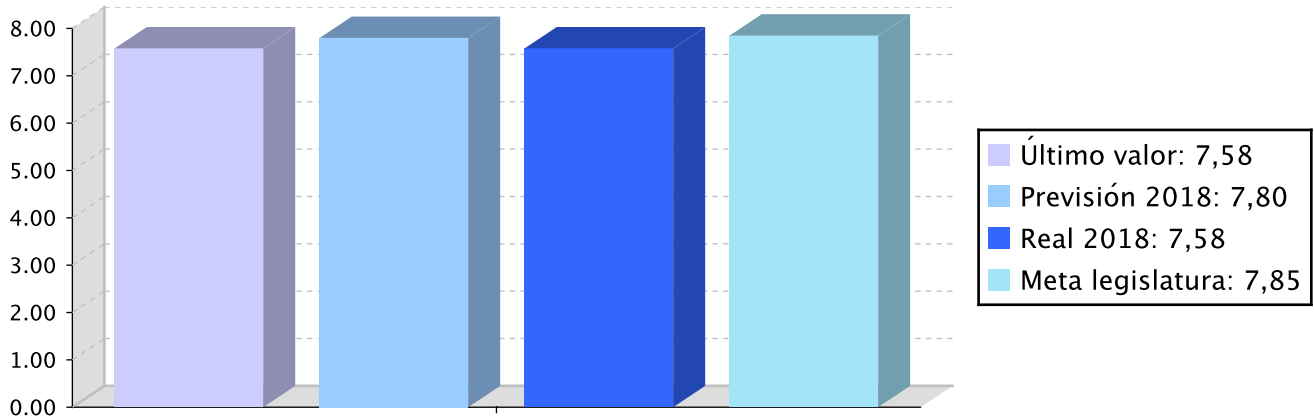
Indicador	Unidad de medida	Ultimo valor	Previsión 2018	Real 2018	Meta legislatura
Grado de satisfacción de personal usuario: aplicaciones principales	Escala 1-10	6,59	6,70	6,59	6,80
Grado de satisfacción de personal usuario: comunicación	Escala 1-10	7,58	7,80	7,58	7,85
Grado de satisfacción de la clientela: proyectos desarrollo	Escala 1-10	6,67	6,80	8,25	7,00

### Tendencia

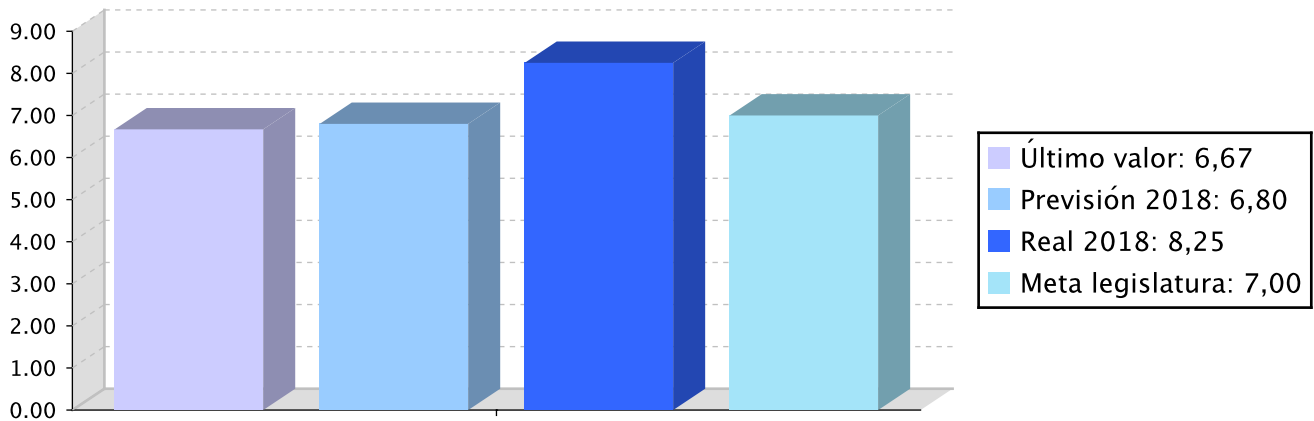
Grado de satisfacción de personal usuario: aplicaciones principales – Escala 1-10



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



Grado de satisfacción de la clientela: 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 102,31%.

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

En el informe de gestión del ejercicio 2018 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

	Presupuesto inicial	Ejecución	Ingresos afectados	Grado avance
<b>Total línea actuación</b>	<b>1.806.929,59</b>	<b>1.879.535,23</b>		
<b>1.1 Acción</b>				
Consultoría	993.439,59	1.019.816,23		100,00
<b>1.2 Acción</b>				
Producción y Sistemas	604.090,00	631.781,00		100,00
<b>1.3 Acción</b>				
Mantenimiento plataformas, estafeta y otros	209.400,00	227.938,00		100,00

**2. Línea de Actuación:**

Centro de atención a personal usuario

**Créditos de Pago**

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

**3. Línea de Actuación:**

Teleproceso

**Créditos de Pago**

	Presupuesto inicial	Ejecución	Ingresos afectados	Grado avance
<b>Total línea actuación</b>	<b>114.620,00</b>	<b>115.940,00</b>		
<b>3.1 Acción</b>				
WAN e Internet	114.620,00	115.940,00		100,00

**4. Línea de Actuación:**

Desarrollo de aplicaciones municipales

**Créditos de Pago**

	Presupuesto inicial	Ejecución	Ingresos afectados	Grado avance
<b>Total línea actuación</b>	<b>1.220.100,20</b>	<b>1.220.717,46</b>		

	Presupuesto inicial	Ejecución	Ingresos afectados	Grado avance
<b>4.1 Acción</b> Desarrollos y mantenimientos de los diferentes aplicativos y proyectos municipales	870.100,20	870.717,46		100,00
<b>4.2 Acción</b> Ley de Procedimiento Administrativo Común (Fase II)	100.000,00	100.000,00		100,00
<b>4.3 Acción</b> Proyectos de teleproceso y seguridad	250.000,00	250.000,00		100,00



## PLAN DE IGUALDAD DE GÉNERO

**Relevancia de género del programa:** Baja

**Colectivo afectado por el programa :**

La población en su conjunto

**Capacidad(es) afectada(s) por el programa:**

Acceso a la participación a nivel social y político

**Evolución de la necesidad:**

Se ha comenzado a analizar la situación de partida así como las acciones a emprender para ejecutar el Plan de Igualdad de IZFE, S.A.

**PLAN DE IGUALDAD LINGÜÍSTICA**

**Evolución de la necesidad:**

Con el objetivo de que el euskera sea idioma de trabajo, tanto a nivel hablado como escrito se ha puesto en marcha el plan de euskera de 2018 que ha incluido lo siguiente:

Dar seguida al proyecto Berba-sarea en el grupo de Área General de Hacienda de Clientes DFG (9 personas).

Dinámicas del grupo Talde sustatzailea como el boletín semanal Ostiralero y el Tribal.

La iniciativa Euskaraldia la cual ha consistido en crear el hamaikakoa de Izfe, realizar una presentación general a todo el personal de Izfe y fomentar la participación en dicha iniciativa.

**Cuantificación:** 151.048,12 ( 0,53 % )

Categoría	% Categoría	Cómo	Grado avance
6.2. Clientes y servicio: La gestión lingüística está integrada en las relaciones con clientes o ciudadanía, y en el despliegue de productos o servicios.	( 100,00 % )	6.2.1 Gestión de clientes o ciudadanía, de servicios o productos, y de proveedores	99,83
		Se ha continuado con el proyecto Berba-sarea y se han puesto en marcha diversas iniciativas junto con el grupo Talde Sustatzailea con el objetivo de que El euskera sea idioma de trabajo, tanto a nivel hablado como escrito.	99,83

PROGRAMAREN AURREKONTUAREN LABURPENA / RESUMEN DEL PRESUPUESTO DEL PROGRAMA			
Gastuen kapituluak Capítulos gastos	Hasierako aurrekontua Ppto Inicial	Gauzatzea Ejecución	Gauzatze % % Ejecución
1. LANGILERIA GASTUAK/ GASTOS DE PERSONAL	10.003.410,00	9.427.706,00	94,24
2. ONDASUN ETA ZERBITZUEN GASTU ARRUNTAK/ GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	14.039.560,00	16.801.894,00	119,68
3. FINANTZA GASTUAK/ GASTOS FINANCIEROS			
4. TRANSFERENTZIA ARRUNTAK/ TRANSFERENCIAS CORRIENTES			
<b>Eragiketa arruntak, guztira Total operaciones corrientes</b>	<b>24.042.970,00</b>	<b>26.229.600,00</b>	<b>109,09</b>
5. KONTINGENTZIETARAKO ETA BESTE EZUSTEKO BATZUETARAKO FUNTSA FONDO DE CONTINGENCIA Y OTROS IMPREVISTOS			
6. INBERTSIO ERREALAK/ INVERSIONES REALES	2.160.191,00	2.118.187,00	98,06
7. KAPITAL TRANSFERENTZIAK/ TRANSFERENCIAS DE CAPITAL			
<b>Kapitaleko eragiketak, guztira Total operaciones de capital</b>	<b>2.160.191,00</b>	<b>2.118.187,00</b>	<b>98,06</b>
8. AKTIBO FINANTZARIOAK/ ACTIVOS FINANCIEROS	40.000,00	89.030,00	222,58
9. PASIBO FINANTZARIOAK/ PASIVOS FINANCIEROS			
<b>Finantza eragiketak, guztira Total operaciones financieras</b>	<b>40.000,00</b>	<b>89.030,00</b>	<b>222,58</b>
<b>Guztira / Total</b>	<b>26.243.161,00</b>	<b>28.436.817,00</b>	<b>108,36</b>

**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. LANGILERIA GASTUAK/ GASTOS DE PERSONAL		9.427.706,00		
2. ONDASUN ETA ZERBITZUEN GASTU ARRUNTAK/ GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS		16.801.894,00		
3. FINANTZA GASTUAK/ GASTOS FINANCIEROS				
4. TRANSFERENTZIA ARRUNTAK/ TRANSFERENCIAS CORRIENTES				
<b>Eragiketa arruntak, guztira</b> <b>Total operaciones corrientes</b>		<b>26.229.600,00</b>		
5. KONTINGENTZIETARAKO ETA BESTE EZUSTEKO BATZUETARAKO FUNTSA FONDO DE CONTINGENCIA Y OTROS IMPREVISTOS				
6. INBERTSIO ERREALAK/ INVERSIONES REALES		2.118.187,00		
7. KAPITAL TRANSFERENTZIAK/ TRANSFERENCIAS DE CAPITAL				
<b>Kapitaleko eragiketak, guztira</b> <b>Total operaciones de capital</b>		<b>2.118.187,00</b>		
8. AKTIBO FINANTZARIOAK/ ACTIVOS FINANCIEROS		89.030,00		
9. PASIBO FINANTZARIOAK/ PASIVOS FINANCIEROS				
<b>Finantza eragiketak, guztira</b> <b>Total operaciones financieras</b>		<b>89.030,00</b>		
<b>Guztira / Total</b>		<b>28.436.817,00</b>		
<b>Gauzatze gradua / Grado de ejecución: %</b>		<b>108,36</b>		

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. TRANSFERENTZIA ARRUNTAK/ TRANSFERENCIAS CORRIENTES		29.462,00		
5. ONDARE SARRERAK/ INGRESOS PATRIMONIALES	24.042.970,00	26.238.782,00	109,13	
<b>Eragiketa arruntak, guztira Total operaciones corrientes</b>	<b>24.042.970,00</b>	<b>26.268.244,00</b>	<b>109,26</b>	
6. INBERTSIO ERREALAK BESTERENTZEA/ ENAJENACION DE INVERSIONES REALES				
7. KAPITAL TRANSFERENTZIAK/ TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	2.160.191,00	2.118.187,00	98,06	
<b>Kapitaleko eragiketak, guztira Total operaciones de capital</b>	<b>2.160.191,00</b>	<b>2.118.187,00</b>	<b>98,06</b>	
8. AKTIKO FINANTZAROAK/ ACTIVOS FINANCIEROS	40.000,00	70.367,00	175,92	
9. PASIBO FINANTZAROAK/ PASIVOS FINANCIEROS				
<b>Finantza eragiketak, guztira Total operaciones financieras</b>	<b>40.000,00</b>	<b>70.367,00</b>	<b>175,92</b>	
<b>Guztira / Total</b>	<b>26.243.161,00</b>	<b>28.456.798,00</b>	<b>108,44</b>	