

**DATOS GENERALES DEL PROGRAMA**

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

**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.

**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 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.

**Descripción detallada 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 desarrollar:**

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.

**ACTUACIÓN OPERATIVA DE LA ENTIDAD**

**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 año en curso	Objetivo anual	Meta legislatura
Grado de satisfacción de personal usuario: rapidez en la respuesta	Escala 1-10	7,71	7,95	7,95	8,00
Grado de satisfacción de personal usuario: calidad en resolución de solicitudes	Escala 1-10	7,88	8,10	8,10	8,15
Grado de satisfacción de la clientela: proyectos de desarrollo	Escala 1-10	8,78	8,25	8,25	8,30

**Líneas de actuación y acciones asociadas al objetivo**

**1. Línea de Actuación:**

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

	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final
<b>Total línea actuación</b>	<b>8.412.250,37</b>			<b>01/01/2018</b>	<b>31/12/2018</b>
<b>1.1 Acción</b> Asistencia técnica microinformática	993.580,35			01/01/2018	31/12/2018
<b>1.2 Acción</b> Explotación, sistemas y comunicaciones	7.418.670,02			01/01/2018	31/12/2018

**2. Línea de Actuación:**

Mantenimientos específicos de cada departamento

	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final
<b>Total línea actuación</b>	<b>403.640,00</b>			<b>01/01/2018</b>	<b>31/12/2018</b>
<b>2.1 Acción</b> Mantenimiento de sistemas y plataformas departamentales	403.640,00			01/01/2018	31/12/2018

**3. Línea de Actuación:**

Desarrollo de aplicaciones

	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final
<b>Total línea actuación</b>	<b>11.996.889,84</b>			<b>01/01/2018</b>	<b>31/12/2018</b>
<b>3.1 Acción</b> Desarrollos y mantenimientos de aplicativos y proyectos DFG	11.831.379,84			01/01/2018	31/12/2018
<b>3.2 Acción</b> Desarrollos y mantenimientos de aplicativos y proyectos Entidades	165.510,00			01/01/2018	31/12/2018

**4. Línea de Actuación:**

Sistemas e infraestructuras IKT

	<b>Créditos pago</b>	<b>Gastos futuros</b>	<b>Ingreso afectado</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha final</b>
<b>Total línea actuación</b>	<b>2.160.191,00</b>			<b>01/01/2018</b>	<b>31/12/2018</b>
<b>4.1 Acción</b> Comunicaciones e interoperabilidad	839.092,00			01/01/2018	31/12/2018
<b>4.2 Acción</b> Aplicaciones, servidores, almacenamiento y otras infraestructuras	1.321.099,00			01/01/2018	31/12/2018

**5. Línea de Actuación:**

Otras prestaciones

	<b>Créditos pago</b>	<b>Gastos futuros</b>	<b>Ingreso afectado</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha final</b>
<b>Total línea actuación</b>	<b>45.340,00</b>			<b>01/01/2018</b>	<b>31/12/2018</b>
<b>5.1 Acción</b> Servicios housing BCBL y otros	5.340,00			01/01/2018	31/12/2018
<b>5.2 Acción</b> Prestaciones al personal	40.000,00			01/01/2018	31/12/2018

**Objetivo anual:**

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

<b>Indicador</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Ultimo valor</b>	<b>Previsión año en curso</b>	<b>Objetivo anual</b>	<b>Meta legislatura</b>
Grado de satisfacción de personal usuario: aplicaciones principales	Escala 1-10	6,59	6,70	6,70	6,80
Grado de satisfacción de personal usuario: comunicación	Escala 1-10	7,58	7,80	7,80	7,85
Grado de satisfacción de la clientela: proyectos desarrollo	Escala 1-10	6,67	6,80	6,80	7,00

**Líneas de actuación y acciones asociadas al objetivo**
**1. Línea de Actuación:**

Soporte, apoyo y mantenimiento de sistemas y plataformas

	<b>Créditos pago</b>	<b>Gastos futuros</b>	<b>Ingreso afectado</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha final</b>
<b>Total línea actuación</b>	<b>1.806.929,59</b>			<b>01/01/2018</b>	<b>31/12/2018</b>
<b>1.1 Acción</b> Consultoría	993.439,59			01/01/2018	31/12/2018

	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final
<b>1.2 Acción</b> Producción y Sistemas	604.090,00			01/01/2018	31/12/2018
<b>1.3 Acción</b> Mantenimiento plataformas, estafeta y otros	209.400,00			01/01/2018	31/12/2018
<b>2. Línea de Actuación:</b> Centro de atención a personal usuario					
	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final
<b>Total línea actuación</b>	<b>83.200,00</b>			<b>01/01/2018</b>	<b>31/12/2018</b>
<b>2.1 Acción</b> Gestión externa del centro de atención a personal usuario	83.200,00			01/01/2018	31/12/2018
<b>3. Línea de Actuación:</b> Teleproceso					
	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final
<b>Total línea actuación</b>	<b>114.620,00</b>			<b>01/01/2018</b>	<b>31/12/2018</b>
<b>3.1 Acción</b> WAN e Internet	114.620,00			01/01/2018	31/12/2018
<b>4. Línea de Actuación:</b> Desarrollo de aplicaciones municipales					
	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final
<b>Total línea actuación</b>	<b>1.220.100,20</b>			<b>01/01/2018</b>	<b>31/12/2018</b>
<b>4.1 Acción</b> Desarrollos y mantenimientos de los diferentes aplicativos y proyectos municipales	870.100,20			01/01/2018	31/12/2018
<b>4.2 Acción</b> Ley de Procedimiento Administrativo Común (Fase II)	100.000,00			01/01/2018	31/12/2018
<b>4.3 Acción</b> Proyectos de teleproceso y seguridad	250.000,00			01/01/2018	31/12/2018

**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

**Descripción detallada de la necesidad:**

Integración de la perspectiva de género

**PLAN DE IGUALDAD LINGÜÍSTICA**

**Descripción detallada de la necesidad:**

Impulso del uso del euskera en Izfe

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

Categoría	% Categoría	Cómo
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 % )	<p>6.2.1 Gestión de clientes o ciudadanía, de servicios o productos, y de proveedores</p> <p>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.</p>

**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>



Sarrerren 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>	