

BIZKAIKO FORU ALDUNDIA
DIPUTACION FORAL DE BIZKAIA

Gastuen Egitarauen Ebaluaketa (Helburuak)
Evaluación de los Programas de Gastos (Objetivos)

Saila: 08 EKONOMI SUSTAPENA
Departamento: PROMOCIÓN ECONÓMICA
Egitaraua: 920106 ADMINISTRAZIO OROKORRA
Programa: ADMINISTRACION GENERAL

HEL OBJ	EKI ACC	ADI IND	DESKRIPZIOA DESCRIPCIÓN	ZENBATEKOA/CUANTIFICACION		EGITEA REALIZACIONES
				HASIERA/INICIAL	ORAIN/ACTUAL	
1			ZERBITZU OROKORRETAKE BEZEROEN ASETASUN MAILA HOBETZEA EMANDAKO ZERBITZUAN ETENGABEKO HOBEKUNTZAK ESKANTZEKO MEJORAR EL GRADO DE SATISFACCION DE LOS CLIENTES INTERNOS DE SSGG PARA PLANTEAR MEJORAS CONTINUAS EN EL SERVICIO PRESTADO			
	1		ZERBITZU OROKORRETAKE BEZEROEI URTERO ASETASUN INKESTAK EGITEA REALIZAR ENCUESTAS ANUALES DE SATISFACCIÓN A LOS CLIENTES DE SSGG.			
		1	Egindako inkesta kopurua Número de encuestas realizadas	1	1	
		2	Parte-hartze maila (bezeroen asetasun inkestan) (%) Grado de participación (en la encuesta de satisfacción de clientes) (%)	70	70	
	2		ASETASUN INKESTETAKO EMAITZAK AZTERTZEA ETA KEXAK ETA PROPOSAMENAK BILTZEA ANALIZAR LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y RECOGER QUEJAS Y PROPUESTAS			
		1	Abian jarritako hobekuntzak Mejoras puestas en marcha	4	4	
		2	Bezeroek zerbitzuen gutunekin duten asetasun maila (%) Grado de satisfacción de los clientes con las Cartas de Servicios (%)	50	50	
		3	Gutunen zerbitzuetatik eratorritako adostasun ezak No conformidades derivadas de las Cartas de Servicios	5	5	
2			SAILEKO AURREKONTUEN KUDEAKETA EGOKIA BERMATZEA GARANTIZAR LA CORRECTA GESTION DE LOS PRESUPUESTOS DEL DEPARTAMENTO			
	1		SAILEKO AURREKONTUAREN BETEARAZPENAREN JARRAIPENA EGIN ETA ALDATZEA ELABORAR, MODIFICAR Y REALIZAR EL SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DEPARTAMENTAL			
		1	Zerbitzuko eskabidea jasotzen denetik aurrekontuko aldaketen erregistroa egin arte igarotzen den denbora (egunak) Tiempo medio desde la recepción de la solicitud del Servicio hasta el registro de las modificaciones presupuestarias (días)	1	1	1
3			SAILEKO GIZA BALIABIDEEN HOBEKUNTZA BERMATZEA ASETASUNIK HANDIENA LORTZEKO GARANTIZAR LA OPTIMIZACION DE LOS RECURSOS HUMANOS DEL DEPARTAMENTO BUSCANDO SU MAXIMA SATISFACCION			
	1		LANGILEEN BEHARRIZANAK ETA KONTRATAZIOA PLANIFIKATZEA PLANIFICAR LAS NECESIDADES DE PERSONAL Y SU CONTRATACIÓN			
		1	Lan egindako orduak eta lan teorikoak (%) Horas trabajadas frente a horas teóricas (%)	90	90	90
		2	Langileen eskabidearen kudeaketan egindako batez besteko denbora (egunak) Tiempo medio en la gestión de peticiones de personal(días)	2	2	2

BIZKAIKO FORU ALDUNDIA
DIPUTACION FORAL DE BIZKAIA

Gastuen Egitarauen Ebaluaketa (Helburuak)
Evaluación de los Programas de Gastos (Objetivos)

Saila: 08 EKONOMI SUSTAPENA
Departamento: PROMOCIÓN ECONÓMICA
Egitaraua: 920106 ADMINISTRAZIO OROKORRA
Programa: ADMINISTRACION GENERAL

HEL OBJ	EKI ACC	ADI IND	DESKRIPZIOA DESCRIPCIÓN	ZENBATEKOA/CUANTIFICACION		EGITEA REALIZACIONES
				HASIERA/INICIAL	ORAIN/ACTUAL	
4	2		SAILEKO TREBAKUNTZA PLANA DISEINATU ETA BURUTZEA DISEÑAR Y EJECUTAR EL PLAN DE FORMACIÓN DEPARTAMENTAL			
		1	Trebakuntzako absentismo maila (%) Grado de absentismo en la formación(%)	10	10	10
		2	Ikastaroetara doazenen asetasun maila (%) Grado de satisfacción de los asistentes a los cursos (%)	75	75	75
		3	Trebakuntza Planaren betearazpen maila planifikatutakoari dagokionez (%) Grado de ejecución del Plan de Formación frente a lo planificado (%)	70	70	92
	3		SAILETAKO KOMUNIKAZIO KANALAK GARATZEA DESARROLLAR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN DEPARTAMENTALES			
		1	Langileek egindako gorabeherak, eskabideak eta iradokizunak Incidencias, peticiones y sugerencias recibidas por parte del personal	200	200	25
			BEHARREZKO ONDASUN ETA ZERBITZUEN ETA ESPAZIO FISIKOEN ERABILGARRITASUNA BERMATZEA INGURUMEN- ETA ERABILERA- BALDINTZA EGOKIETAN GARANTIZAR LA DISPONIBILIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS NECESARIOS Y DE LOS ESPACIOS FISICOS EN CONDICIONES AMBIENTALES Y DE USO ADECUADAS			
	1		ESKATUTAKO ONDASUN ETA ZERBITZUEN ESKURAKETA BALIOZKOTU, ARRAZIONALIZATU, HOBETU ETA BIZKORTZEA VALIDAR, RACIONALIZAR, OPTIMIZAR Y AGILIZAR LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS SOLICITADOS			
		1	Zentralizatutako erosketen eta erosketa txikien tramitazioan egondako atzerapena (egunak) Tiempo de retraso en la tramitación de compras centralizadas y menores (días)	1	1	1
	2		PREBENTZIOZKO MANTENTZEA ETA MANTENTZE ZENTZAGARRIA PLANIFIKATZEA, ETA ZAHARBERRITZEKO ETA KONPONTZEKO LANEN BURUTZAPENA ANTOLATU ETA IKUSKATZEA PLANIFICAR EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, ASÍ COMO ORGANIZAR Y SUPERVISAR LA EJECUCIÓN DE LAS TAREAS DE REFORMA Y REPARACIÓN			
5		1	Planifikatu gabeko konponketak (milaka euro) Reparaciones no planificadas (miles de euros)	25	25	
		2	Bezeroen asetasun maila espazio eta instalazioei dagokionez (%) Grado de satisfacción de clientes respecto a espacios e instalaciones (%)	80	80	
			SAILEKO EBAZPENEN ETA ARAUDIAREN TRAMITAZIO EGOKIA BERMATZEA GARANTIZAR LA CORRECTA TRAMITACION DE LAS RESOLUCIONES Y NORMATIVA DEPARTAMENTALES			
	1		DEKRETUAK, AKORDIOAK, FORU AGINDUAK ETA EBAZPENAK ERAGINKORTASUNEZ IZAPIDETZEA TRAMITAR EFICIENTEMENTE DECRETOS, ACUERDOS, ORDENES FORALES Y RESOLUCIONES			
		1	Foru Aginduak izapidetzeko batez besteko denbora (egunak) Promedio de tiempo de tramitación de Ordenes Forales (días)	2	2	

BIZKAIKO FORU ALDUNDIA
DIPUTACION FORAL DE BIZKAIA

Gastuen Egitarauen Ebaluaketa (Helburuak)
Evaluación de los Programas de Gastos (Objetivos)

Saila: 08 EKONOMI SUSTAPENA
Departamento: PROMOCIÓN ECONÓMICA
Egitaraua: 920106 ADMINISTRAZIO OROKORRA
Programa: ADMINISTRACION GENERAL

HEL OBJ	EKI ACC	ADI IND	DESKRIPZIOA DESCRIPCIÓN	ZENBATEKOA/CUANTIFICACION		EGITEA REALIZACIONES
				HASIERA/INICIAL	ORAIN/ACTUAL	
6	1	2	Ahaldun Nagusiaren dekretuak izapidetzeko batez besteko denbora (egunak) <i>Promedio de tiempo de tramitación de Decretos del Diputado General (días)</i>	5	5	5
		3	Kontseiluaren erabakiak izapidetzeko batez besteko denbora (egunak) <i>Promedio de tiempo de tramitación de Acuerdos de Consejo (días)</i>	20	20	20
		4	Foru Aldundiaren dekretuak izapidetzeko batez besteko denbora (egunak) <i>Promedio de tiempo de tramitación de Decretos de la Diputación Foral (días)</i>	20	20	20
			SAILEKO TEKNOLOGIA ETA INGURUMEN MAILAK EDO ESTANDARRAK HANDITZEA ELEVAR LOS NIVELES O ESTANDARES DE TECNOLOGÍA Y MEDIO AMBIENTE EN EL DEPARTAMENTO			
			TEKNOLOGIAKO URTEKO PLANAK PRESTATZEA, HAIEN BETEARAZPENA KONTROLATZEA ETA LORTUTAKO EMAITZAK EBALUATZEA <i>PREPARAR LOS PLANES ANUALES DE TECNOLOGÍA, CONTROLAR SU EJECUCIÓN Y EVALUAR LOS RESULTADOS ALCANZADOS</i>			
		1	FPI-aren gauzatze-maila (%) <i>Grado de cumplimiento del PIF(%)</i>	100	100	50
		2	Egun 1 baino gehiagoz ebatzi gabe egon diren CAU-ko gorabehera informatikoak (hornitzailea) <i>Incidencias informáticas CAU no resueltas en más de 1 día (proveedor)</i>	120	120	99
		3	LANTIK-i egindako eskaerak entregatzerakoan egon den atzerapena (hornitzaileak) (egunak) <i>Tiempo de retraso en entrega de pedidos a LANTIK (proveedores) (días)</i>	50	50	58
		4	HOST/RED sistemen erabilgarritasuna (hornitzailea) (%) <i>Disponibilidad de sistemas HOST/RED (proveedor) (%)</i>	99	99	92
			KANPOKO BEZEROEI BEHAR BEZALAKO ARRETA EMATEA ATENDER ADECUADAMENTE AL CLIENTE EXTERNO			
7	1		BEHARREZKO INFORMAZIOAREN ERABILGARRITASUNA BERMATZEA ZERBITZU BAT EMAN EDO ESKATZEKO <i>GARANTIZAR LA DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA PRESTAR UN SERVICIO O PARA DEMANDARLO</i>			
		1	Call center-etik egindako kontsultak <i>Consultas por call center</i>	1.200	1.200	8.200
		2	Web orriko bisitak (ehundaka mila) <i>Visitas página web (cientos de miles)</i>	5	5	5
			EKONOMIA SUSTAPENEN ERAKUNDEEN ERREGISTROAREN FUNTZIONAMENDU EGOKIA BERMATZEA, ESSE-AN IZENA EMATEKO ESKABIDEAK IZAPIDETZEA ETA ALDATZEA GARANTIZAR EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DEL REGISTRO DE ENTIDADES DE PROMOCIÓN ECONÓMICA, TRAMITAR SOLICITUDES DE INSCRIPCIÓN EN EL REPE Y SU MODIFICACIÓN			
	2	1	Eskabidearen erregistrotik izena eman arte igarotako batez besteko denbora (egunak) <i>Tiempo medio desde el registro de la solicitud hasta la inscripción (días)</i>	2	2	2

BIZKAIKO FORU ALDUNDIA
DIPUTACION FORAL DE BIZKAIA

Gastuen Egitarauen Ebaluaketa (Helburuak)
Evaluación de los Programas de Gastos (Objetivos)

Saila: 08 EKONOMI SUSTAPENA
Departamento: PROMOCIÓN ECONÓMICA
Egitaraua: 920106 ADMINISTRAZIO OROKORRA
Programa: ADMINISTRACION GENERAL

HEL OBJ	EKI ACC	ADI IND	DESKRIPZIOA DESCRIPCIÓN	ZENBATEKOA/CUANTIFICACION		EGITEA REALIZACIONES
				HASIERA/INICIAL	ORAIN/ACTUAL	
8	1	2	Eskabidearen erregistrotik berrikusketa telematikora arte igarotako batez besteko denbora (egunak) <i>Plazo entre registro de la solicitud y la revisión telemática (días)</i>	1	1	1
			ZERBITZUAK ESKATZEN DITUZTENEI EGOKITUTAKO AHOLKULARITZA TEKNIKOAK EMATEN DIRELA BERMATZEA GARANTIZAR QUE SE REALIZAN LOS ASESORAMIENTOS TECNICOS ADECUADOS A LOS SERVICIOS DEMANDANTES DE LOS MISMOS			
			INFORMAZIO ETA AHOLKULARITZA TEKNIKOAK EMATEA (JURIDIKOA, TEKNOLOGIKOA, INGURUMENEA)			
			INFORMAR Y ASESORAR TÉCNICAMENTE (JURÍDICA, TECNOLÓGICA, MEDIOAMBIENTALMENTE)			
		1	Egindako, amaitutako eta eskatutako aholkularitzak (%) <i>Asesoramientos realizados y finalizados/asesoramientos solicitados(%)</i>	100	100	100
9	1	2	Aholkularitzen eskabideen eta itxieren artean igarotako denbora (egunak) <i>Tiempo transcurrido entre solicitud y cierre de asesoramiento(días)</i>	10	10	20
		3	Aholkularitza jaso duten bezeroen asetasun maila (%) <i>Grado de satisfacción de los clientes con los asesoramientos(%)</i>	75	75	75
		4	Eskatutako epean egindako aholkularitzak (%) <i>Asesoramientos realizados dentro del plazo solicitado(%)</i>	80	80	80
			ADMINISTRAZIOKO ERREKURTSOEN KUDEAKETA EGOKIA ETA ERAGINKORRA BERMATZEA GARANTIZAR LA CORRECTA Y EFICIENTE GESTION DE LOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS			
			ADMINISTRAZIOKO ERREKURTSOAK JASOTZEA, AZTERTZEA, JAKINARAZTEA, ETA HORIETATIK ERATORRITAKO ADMINISTRAZIO- EBAZPENAK JAKINARAZTEA <i>RECEPCIONAR LOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS, ANALIZARLOS, INFORMARLOS, COMUNICAR LAS RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS DERIVADAS</i>			
		1	Zerbitzuaren txostena jaso zenetik ebazpen-proposamena egin arte igarotako denbora (errekurtsoak eta erreklamazioak) (egunak) <i>Tiempo transcurrido entre recepción de informe del Servicio y la elaboración de la propuesta de resolución(recursos y reclamaciones)(días)</i>	10	10	15