

BIZKAIKO FORU ALDUNDIA / DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA

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

Epekotasuna: Urtarrila / Abendua  
Periodo: Enero / Diciembre

Saila eta Programa / Departamento y Programa

|        |                                                  |
|--------|--------------------------------------------------|
| 08     | EKONOMIA SUSTATZEKO<br>PROMOCIÓN ECONÓMICA       |
| 920110 | FORU PLAN INFORMATIKOA<br>PLAN INFORMATICO FORAL |

Helburua, Ekintza eta Adierazlea / Objetivo, Actividad e Indicador

| Kodea / Código | Deskribapena / Descripción                                                                                                                                                                | Zenbat. / Cuantifi. |             | Egit / Realiz. |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------|----------------|
|                |                                                                                                                                                                                           | Hasi. / Ini.        | Ora. / Act. |                |
| 1              | FPI-AREN PLANIFIKAZIO ETA ANTOLAKUNTZA PROZESUA GARATU ETA KUDEATZEA<br>DESARROLLAR Y GESTIONAR EL PROCESO DE PLANIFICACION Y ORGANIZACION DEL PIF                                        |                     |             |                |
| 1              | ITKO PLAN ESTRATEGIKOA ZEHATZEA.<br>DEFINIR UN PLAN ESTRATÉGICO DE TI.                                                                                                                    |                     |             |                |
| 1              | Prozesuen arduradunek IT Plan Estrategikoaren prozesuarekin duten asetasun maila<br>Porcentaje de satisfacción de los propietarios de procesos con el proceso del Plan Estratégico en TI  | 50                  | 50          | 60             |
| 2              | INFORMAZIO ARKITEKTURA ZEHATZEA.<br>DEFINIR LA ARQUITECTURA DE INFORMACIÓN.                                                                                                               |                     |             |                |
| 1              | Datuen eredu korporatiboa oinarritzat duten aplikazioinformatikoen ehunekoa.<br>Porcentaje de aplicaciones informáticas que se apoyan en el modelo de datos corporativo                   | 50                  | 50          | 70             |
| 3              | ZUZENDARITZA TEKNOLOGIKOA ERABAKITZEA.<br>DETERMINAR LA DIRECCIÓN TECNOLÓGICA.                                                                                                            |                     |             |                |
| 1              | Informatikako teknologien ikerketan egindako orduak<br>Horas dedicadas a investigación de tecnologías informáticas                                                                        | 100                 | 100         | 86             |
| 4              | INFORMAZIOAREN TEKNOLOGIAKO INBERTSIOA ADMINISTRATZEA<br>ADMINISTRAR LA INVERSION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION                                                                            |                     |             |                |
| 1              | Sailaren 4. eta 7. kapituluak dagokienez, inbertsio teknologikoen ehunekoa<br>Porcentaje de inversiones tecnológicas respecto al capítulo 4 y 7 del Dpto.                                 | 5                   | 5           | 3              |
| 2              | Aplikazio estrategikoak garatzeko orduak/pertsonak<br>Horas/personas de desarrollo de aplicaciones estratégicas                                                                           | 20.000              | 20.000      | 14.500         |
| 3              | Aplikazioak mantentzeko orduak/pertsonak<br>Horas/persona de mantenimiento de aplicaciones                                                                                                | 2.000               | 2.000       | 2.000          |
| 4              | PPT-aren kudeaketan erabili diren orduak/pertsonak<br>Horas/persona empleadas en la gestión del PIF                                                                                       | 1.000               | 1.000       | 1.600          |
| 5              | PROIEKTUAK ADMINISTRATZEA<br>ADMINISTRAR PROYECTOS                                                                                                                                        |                     |             |                |
| 1              | Lantik-ek definitutako metodologiaren arabera aurkeztu den proiektu kopurua<br>Nº de proyectos entregados en conformidad con la metodología definida por Lantik                           | 12                  | 12          | 23             |
| 2              | Proiektuetan parte hartu duen interesdunen ehunekoa (batez besteko plantillari dagokionez)<br>Porcentaje de participación de interesados en los proyectos (respecto a la plantilla media) | 75                  | 75          | 78             |
| 3              | Proiektu eta aurrekontuak zenbatetan berrikusi diren, batez beste<br>Nº promedio por aplicación de hitos de revisiones de los proyectos y presupuestos                                    | 2                   | 2           | 3              |
| 4              | Aurkeztu ondoren Lantik-ek berrikusten duen proiektuen ehunekoa<br>Porcentaje de proyectos que son revisados tras su entrega por Lantik                                                   | 25                  | 25          | 34             |
| 6              | KALITATEA ADMINISTRATZEA<br>ADMINISTRAR CALIDAD                                                                                                                                           |                     |             |                |



BIZKAIKO FORU ALDUNDIA / DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA

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

Epeketasuna: Urtarrila / Abendua  
Periodo: Enero / Diciembre

| Kodea / Código | Deskribapena / Descripción                                                                                                                                                          | Zenbat. / Cuantifi. |             | Egit / Realiz. |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------|----------------|
|                |                                                                                                                                                                                     | Hasi. / Ini.        | Ora. / Act. |                |
| 1              | Software-a aurkezten denetik erabiltzailearen oniritzia jasotzen denera arteko egun kopurua<br>Total de días de diferencia entre la entrega de software y el VºBº final del usuario | 7                   | 7           | 6              |
| 2              | <b>INFORMAZIO SISTEMAK ESKURATZEA ETA ABIAN JARTZEA<br/>ADQUIRIR E IMPLEMENTAR SISTEMAS DE INFORMACION</b>                                                                          |                     |             |                |
| 1              | IRTENBIDE AUTOMATIZATUAK IDENTIFIKATZEA.<br>IDENTIFICAR SOLUCIONES AUTOMATIZADAS                                                                                                    |                     |             |                |
| 1              | Betekizunetan ondoren egindako aldaketa garrantzitsuek eragindako konponbide kopurua<br>Número de soluciones afectadas por cambios significativos posteriores en sus requisitos.    | 8                   | 8           | 1              |
| 2              | APLIKAZIOKO SOFTWAREA ESKURATZEA ETA MANTENTZEA.<br>ADQUIRIR Y MANTENER SOFTWARE DE APLICACIONES                                                                                    |                     |             |                |
| 1              | Epe barruan aurkeztutako aplikazioen ehunekoa<br>Porcentaje de aplicaciones entregadas a tiempo                                                                                     | 50                  | 50          | 16             |
| 2              | Ezartzerakoan integrazio arazorik gabeko aplikazioen ehunekoa<br>Porcentaje de aplicaciones sin problemas de integración durante la implementación                                  | 50                  | 50          | 26             |
| 3              | Modu eraginkorrean dokumentatutako software-ehunekoa<br>Porcentaje de software documentado de manera efectiva.                                                                      | 50                  | 50          | 46             |
| 3              | TEKNOLOGIAREN AZPIEGITURA ESKURATU ETA MANTENTZEA<br>ADQUIRIR Y MANTENER INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍA                                                                              |                     |             |                |
| 1              | Lantik-eko estandarrekin bateragarriak ez diren plataforma teknologikoen ehunekoa<br>Porcentaje de plataformas tecnológicas no compatibles con los estándares de Lantik             | 8                   | 8           | 8              |
| 4              | PROZEDURAK GARATZEA ETA MANTENTZEA.<br>DESARROLLAR Y MANTENER PROCEDIMIENTOS.                                                                                                       |                     |             |                |
| 1              | Erabiltzailearen eskulibururik ez duten aplikazioen ehunekoa.<br>Porcentaje de aplicaciones que carecen de manual del usuario.                                                      | 70                  | 70          | 72             |
| 2              | Trebakuntza-prozedura bat ezarrita duten aplikazioen ehunekoa<br>Porcentaje de aplicaciones que tienen implementado un procedimiento de formación                                   | 15                  | 15          | 36             |
| 3              | EAZaren laguntza duten sailen eta erakundeen aplikazioen %.<br>Porcentaje de aplicaciones departamentales y corporativas con asistencia del CAU                                     | 90                  | 90          | 90             |
| 5              | SISTEMAK JARTZEA ETA EGIAZTATZEA.<br>INSTALAR Y ACREDITAR SISTEMAS                                                                                                                  |                     |             |                |
| 1              | Abian jarri ondoren okerrak zuzentzeko egin beharreko aldaketa kopurua<br>Número de cambios requeridos para corregir problemas tras la puesta en producción                         | 5                   | 5           | 10             |
| 2              | Instalazioko okerrengatik galdutako lan-orduak<br>Horas de trabajo perdidas por fallos de instalación                                                                               | 100                 | 100         | 145            |
| 6              | ALDAKETAK ADMINISTRATZEA.<br>ADMINISTRAR CAMBIOS                                                                                                                                    |                     |             |                |
| 1              | Larrialdietako zuzenketa kopurua<br>Número de correcciones de emergencia                                                                                                            | 5                   | 5           | 19             |
| 2              | Software aldaketen kudeaketa desegokiak sortutako oker kopurua<br>Número de errores provocados por mala gestión de los cambios de software                                          | 5                   | 5           | 6              |
| 3              | Software aldaketen kudeaketa desegokia dela eta galdutako lan-orduak<br>Horas de trabajo perdidas por mala gestión de cambios de software                                           | 100                 | 100         | 45             |
| 3              | <b>SAILAREN ERABILTZAILEEI ETA BEZEROEI EUSKARRIA EMATEA.<br/>DAR SOPORTE A LOS USUARIOS DEL DEPARTAMENTO Y A SUS CLIENTES</b>                                                      |                     |             |                |
| 1              | APLIKAZIOEN ZERBITZU-MAILAK ZEHAZTEA ETA ADMINISTRATZEA.<br>DEFINIR Y ADMINISTRAR LOS NIVELES DE SERVICIO DE LAS APLICACIONES                                                       |                     |             |                |



BIZKAIKO FORU ALDUNDIA / DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA

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

Epeketasuna: Urtarrila / Abendua  
Periodo: Enero / Diciembre

| Kodea / Código | Deskribapena / Descripción                                                                                                                                                               | Zenbat. / Cuantifi. |             | Egit / Realiz. |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------|----------------|
|                |                                                                                                                                                                                          | Hasi. / Ini.        | Ora. / Act. |                |
| 1              | Okerra CAU-ri jakinarazten zaionetik konponbidea jasotzen denera arteko ordu kopurua, batez beste<br>Tiempo medio en horas de respuesta desde la denuncia del error al CAU y la solución | 2                   | 2           | 1              |
| 2              | Zerbitzuaren mailako akordioek estalitako prozesu kritikoek ehunekoak<br>Porcentaje de procesos criticos cubiertos por acuerdos de nivel de servicio                                     | 100                 | 100         | 100            |
| 2              | GAINONTZEKOEN ZERBITZUAK ADMINISTRATZEA.<br>ADMINISTRAR SERVICIOS DE TERCEROS                                                                                                            |                     |             |                |
| 1              | Formalki erabakitako helburuak dituzten zerbitzuen hornitzai-leen ehunekoak.<br>Porcentaje de proveedores de servicio con objetivos acordados formalmente                                | 100                 | 100         | 100            |
| 3              | ETENGABEKO ZERBITZUA ETA GAITASUNA ADMINISTRATZEA.<br>ADMINISTRAR LA CAPACIDAD Y EL SERVICIO CONTINUO                                                                                    |                     |             |                |
| 1              | Plantillak galdutako orduak sareko zerbitzua eten delako<br>Horas perdidas por el conjunto de la plantilla por interrupción del servicio de la red                                       | 400                 | 400         | 1.250          |
| 2              | Horas de trabajo perdidas por fallo de JP+EKUNETen akatsagatik galdutako lan-orduak<br>Horas de trabajo perdidas por fallo de JP+EKUNET                                                  | 500                 | 500         | 3.508          |
| 3              | JP+EKUNET-en okerrak direla eta galdutako lan-orduak<br>Horas de trabajo perdidas por fallo de JP+EKUNET                                                                                 | 1.000               | 1.000       | 3.508          |
| 4              | SISTEMEN SEGURTASUNA BERMATZEA<br>GARANTIZAR LA SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS                                                                                                                |                     |             |                |
| 1              | Aplikazioetarako sarbideak aldatzeko eskaera kopurua<br>Nº de solicitudes de modificación de accesos a las aplicaciones                                                                  | 300                 | 300         | 302            |
| 5              | SISTEMEN SEGURTASUNA BERMATZEA.<br>GARANTIZAR LA SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS                                                                                                               |                     |             |                |
| 1              | Aplikazioetan sartzeko aldatetarako eskaera kopurua.<br>Nº solicitudes de modificación de accesos a la aplicaciones                                                                      | 300                 | 300         | 302            |
| 2              | Baimendu gabeko sistemetan sartzegatik gorabeheren kop.<br>Nº incidentes por acceso a sistemas no autorizados                                                                            |                     |             |                |
| 6              | ERABILTZAILEAK HEZI ETA TREBATZEA<br>EDUCAR Y ENTRENAR A LOS USUARIOS/AS                                                                                                                 |                     |             |                |
| 1              | Programatu eta egindako trebakuntzako ordu kopurua<br>Nº de horas formación programados y realizados                                                                                     | 100                 | 100         | 195            |
| 2              | Ikastaroetara joan den ehunekoak<br>Porcentaje que ha asistido a cursos                                                                                                                  | 90                  | 90          | 94             |
| 7              | ERABILTZAILEEI LAGUNTZA ETA AHOLKUAK EMATEA<br>ASISTIR Y ASESORAR A LOS USUARIOS/AS                                                                                                      |                     |             |                |
| 1              | CAU-k jasotako laguntza-gorabehera kopurua<br>Nº de incidencias de asistencia recogidas por el CAU                                                                                       | 1.500               | 1.500       | 1.152          |
| 2              | Jasotako laguntzak sortutako ajetasun-gradua (0-10)<br>Grado de satisfacción con la asistencia recibida (0-10)                                                                           | 5                   | 5           | 6              |
| 8              | SAILETAKO ETA KORPORAZIOKO INFORMAZIO-SISTEMAK ADMINISTRATZEA<br>ADMINISTRAR LOS SISTEMAS DE INFORMACION DEPARTAMENTALES Y CORPORATIVOS                                                  |                     |             |                |
| 1              | Lantik-ek administratzen dituen sailetako eta korporazioko aplikazio informatikoak (%)<br>Aplicaciones informáticas corporativas y departamentales administradas por Lantik (%)          | 90                  | 180         | 90             |
| 2              | Lantik-ek administratzen ez dituen sailetako eta korporazioko aplikazio informatikoak (%)<br>Aplicaciones informáticas corporativas y departamentales no administradas por Lantik (%)    | 10                  | 20          | 10             |
| 9              | ARAZOAK ETA GORABEHERAK ADMINISTRATZEA<br>AMINISTRAR PROBLEMAS E INCIDENCIAS                                                                                                             |                     |             |                |



BIZKAIKO FORU ALDUNDIA / DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA

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

Epekotasuna: Urtarrila / Abendua  
Periodo: Enero / Diciembre

| Kodea / Código | Deskribapena / Descripción                                                                                                                            | Zenbat. / Cuantifi. |             | Egit / Realiz. |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------|----------------|
|                |                                                                                                                                                       | Hasi. / Ini.        | Ora. / Act. |                |
| 1              | Arazoa erregistratzen denetik konponbidea ematen den arteko denbora, batez beste<br>Tiempo medio en horas entre registro del problema y la resolución | 2                   | 2           | 2              |
| 10             | DATUAK ADMINISTRATZEA<br>ADMINISTRAR DATOS                                                                                                            |                     |             |                |
| 1              | Datu okerrak sartzeko probabilitatea murrizteko ekintza kopurua<br>Nº acciones para reducir la probabilidad de introducir datos erroneos              | 14                  | 14          | 1              |
| 2              | Saileko datuak erabilgarri ez egoteagatik galdutako orduak<br>Horas perdidas por no disponibilidad de datos del Dpto                                  | 50                  | 50          | 6              |
| 11             | INSTALAZIOAK ADMINISTRATZEA<br>ADMINISTRAR INSTALACIONES                                                                                              |                     |             |                |
| 1              | Instalazioen segurtasun fisikoari dagokion gorabehera kopurua (lapurreta, kaltea)<br>Nº incidentes de seguridad física de instalaciones (robo, daño)  |                     |             |                |