



Administrazio Elektronikoaren Eredua (AEE)

1. bertsioa

Ebaluazioaren eta Diagnosiaren Txostena





AURKIBIDEA

1.	1. irizpidea: Lidergoa	8
1.1	Parte-hartzea politiken definizioan eta jarraipenean	8
1.1.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	8
1.1.2	Alderdi indartsuak	8
1.1.3	Hobetu beharreko alorrak.....	8
1.2	Kudeaketa-talde arduraduna	9
1.2.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	9
1.2.2	Alderdi indartsuak	9
1.2.3	Hobetu beharreko alorrak.....	9
1.3	Konpromisoen adierazpen publikoa	10
1.3.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	10
1.3.2	Alderdi indartsuak	10
1.3.3	Hobetu beharreko alorrak.....	10
1.4	Parte-hartzea hedapenean eta sustapenean	11
1.4.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	11
1.4.2	Alderdi indartsuak	11
1.4.3	Hobetu beharreko alorrak.....	11
1.5	Faktore garrantzitsuen ezagutza	12
1.5.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	12
1.5.2	Alderdi indartsuak	12
1.5.3	Hobetu beharreko alorrak.....	12
1.6	Ebaluazio Orokorra. 1. irizpidea: Lidergoa	13
2.	2. irizpidea: Politika eta Estrategia	14
2.1	Erakundeen Politika	14
2.1.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	14
2.1.2	Alderdi indartsuak	14
2.1.3	Hobetu beharreko alorrak.....	14
2.2	Estrategia-plangintza	15
2.2.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	15
2.2.2	Alderdi indartsuak	15
2.2.3	Hobetu beharreko alorrak.....	15
2.3	Ekonomia-baliabideen plangintza	16
2.3.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	16
2.3.2	Alderdi indartsuak	16
2.3.3	Hobetu beharreko alorrak.....	16
2.4	Erabakiak hartzeko foroetako parte-hartzea eta estrategien ezagutza	17
2.4.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	17



2.4.2	Alderdi indartsuak	17
2.4.3	Hobetu beharreko alorrak.....	17
2.5	Komunikazio- eta hedapen-plana	18
2.5.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	18
2.5.2	Alderdi indartsuak	18
2.5.3	Hobetu beharreko alorrak.....	18
2.6	Ebaluazio Orokorra. 2. irizpidea: Politika eta Estrategia	19
3.	3. irizpidea: Antolaketa eta Pertsonak.....	20
3.1	Antolaketa-eredua	20
3.1.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	20
3.1.2	Alderdi indartsuak	20
3.1.3	Hobetu beharreko alorrak.....	20
3.2	Postu-profilak eta eskumen-plangintza	21
3.2.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	21
3.2.2	Alderdi indartsuak	21
3.2.3	Hobetu beharreko alorrak.....	21
3.3	Eskumenak ebaluatzeko sistema	22
3.3.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	22
3.3.2	Alderdi indartsuak	22
3.3.3	Hobetu beharreko alorrak.....	22
3.4	Etengabeko prestakuntza	23
3.4.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	23
3.4.2	Alderdi indartsuak	23
3.4.3	Hobetu beharreko alorrak.....	23
3.5	Ezagutza-kudeaketa	24
3.5.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	24
3.5.2	Alderdi indartsuak	24
3.5.3	Hobetu beharreko alorrak.....	24
3.6	Ebaluazio Orokorra. 3. irizpidea: Antolaketa eta Pertsonak.....	25
4.	4. irizpidea: Prozesuak	26
4.1	Prozesuetan oinarritutako antolaketa.....	26
4.1.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	26
4.1.2	Alderdi indartsuak	26
4.1.3	Hobetu beharreko alorrak.....	26
4.2	Digitalizazio-metodologia	27
4.2.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	27
4.2.2	Alderdi indartsuak	27
4.2.3	Hobetu beharreko alorrak.....	27
4.3	Prozesu-digitalizazioa	28
4.3.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	28



4.3.2	Alderdi indartsuak	28
4.3.3	Hobetu beharreko alorrak.....	28
4.4	Prozesu-hobekuntza eta -berrikuntza	29
4.4.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	29
4.4.2	Alderdi indartsuak	29
4.4.3	Hobetu beharreko alorrak.....	29
4.5	CEOekiko joera.....	30
4.5.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	30
4.5.2	Alderdi indartsuak	30
4.5.3	Hobetu beharreko alorrak.....	30
4.6	Ebaluazio Orokorra. 4. irizpidea: Prozesua.....	31
5.	5. irizpidea: Teknologia eta Baliabideak.....	32
5.1	Arkitektura teknikoaren eredia	32
5.1.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	32
5.1.2	Alderdi indartsuak	32
5.1.3	Hobetu beharreko alorrak.....	32
5.2	Eguneratze teknologikoaren plana	33
5.2.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	33
5.2.2	Alderdi indartsuak	33
5.2.3	Hobetu beharreko alorrak.....	33
5.3	Ekipamenduak	34
5.3.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	34
5.3.2	Alderdi indartsuak	34
5.3.3	Hobetu beharreko alorrak.....	34
5.4	Barne- eta kanpo-konexioak	35
5.4.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	35
5.4.2	Alderdi indartsuak	35
5.4.3	Hobetu beharreko alorrak.....	35
5.5	Euskarri-baliabideak	36
5.5.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	36
5.5.2	Alderdi indartsuak	36
5.5.3	Hobetu beharreko alorrak.....	36
5.6	Ebaluazio Orokorra. 5. irizpidea: Teknologia eta Baliabideak	37
6.	6. irizpidea: Informatikako Aplikazioak	38
6.1	Aplikazio-estaldura funtzionala	38
6.1.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	38
6.1.2	Alderdi indartsuak	38
6.1.3	Hobetu beharreko alorrak.....	38
6.2	Aplikazioek teknologia- eta metodologia-baldintzak betetzea	39
6.2.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	39



6.2.2	Alderdi indartsuak	39
6.2.3	Hobetu beharreko alorrak.....	39
6.3	Guztiek erabiltzeko aplikazioak.....	40
6.3.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	40
6.3.2	Alderdi indartsuak	40
6.3.3	Hobetu beharreko alorrak.....	40
6.4	Dokumentu elektronikoen kudeaketa.....	41
6.4.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	41
6.4.2	Alderdi indartsuak	41
6.4.3	Hobetu beharreko alorrak.....	41
6.5	Segurtasun-sistemak	42
6.5.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	42
6.5.2	Alderdi indartsuak	42
6.5.3	Hobetu beharreko alorrak.....	42
6.6	Ebaluazio Orokorra. 6. irizpidea: Informatikako Aplikazioak	43
7.	7. irizpidea: Elkarreragingarritasuna	44
7.1	Elkarreragingarritasun-ereduak eta -estandarrak.....	44
7.1.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	44
7.1.2	Alderdi indartsuak	44
7.1.3	Hobetu beharreko alorrak.....	44
7.2	Beste informazio-sistema batzuetarako sarbidea eta horien bidezko osaketa. 45	
7.2.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	45
7.2.2	Alderdi indartsuak	45
7.2.3	Hobetu beharreko alorrak.....	45
7.3	Erakundearen datuen eta informazioaren partekatzea eta osaketa.....	46
7.3.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	46
7.3.2	Alderdi indartsuak	46
7.3.3	Hobetu beharreko alorrak.....	46
7.4	Normalizazio-proiektuetako parte-hartzea	47
7.4.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	47
7.4.2	Alderdi indartsuak	47
7.4.3	Hobetu beharreko alorrak.....	47
7.5	Lankidetzeta eta zerbitzuen partekatzea	48
7.5.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	48
7.5.2	Alderdi indartsuak	48
7.5.3	Hobetu beharreko alorrak.....	48
7.6	Ebaluazio Orokorra. 7. irizpidea: Elkarreragingarritasuna.....	49
8.	8. irizpidea: Zerbitzuak	50
8.1	Sarbide unibertsala duen web bidezko kanala.....	50
8.1.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	50



8.1.2	Alderdi indartsuak	50
8.1.3	Hobetu beharreko alorrak.....	50
8.2	Zerbitzuak jasotzeko kanal-aniztasuna	51
8.2.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	51
8.2.2	Alderdi indartsuak	51
8.2.3	Hobetu beharreko alorrak.....	51
8.3	Zerbitzu-eskaintzaren argitalpena	52
8.3.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	52
8.3.2	Alderdi indartsuak	52
8.3.3	Hobetu beharreko alorrak.....	52
8.4	CEOen euskarri diren zerbitzuak	53
8.4.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	53
8.4.2	Alderdi indartsuak	53
8.4.3	Hobetu beharreko alorrak.....	53
8.5	Zerbitzu-egokitzapena erabiltzaileekiko	54
8.5.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	54
8.5.2	Alderdi indartsuak	54
8.5.3	Hobetu beharreko alorrak.....	54
8.6	Ebaluazio Orokorra. 8. irizpidea: Zerbitzuak	55
9.	9. irizpidea: Azpiegitura Publikoak	56
9.1	Konexiorako bitartekoak	56
9.1.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	56
9.1.2	Alderdi indartsuak	56
9.1.3	Hobetu beharreko alorrak.....	56
9.2	Sarbide-eremu publikoak	57
9.2.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	57
9.2.2	Alderdi indartsuak	57
9.2.3	Hobetu beharreko alorrak.....	57
9.3	Zerbitzuak erabiltzeko laguntza	58
9.3.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	58
9.3.2	Alderdi indartsuak	58
9.3.3	Hobetu beharreko alorrak.....	58
9.4	Partekatutako baliabideak.....	59
9.4.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	59
9.4.2	Alderdi indartsuak	59
9.4.3	Hobetu beharreko alorrak.....	59
9.5	Jarduketa-planak	60
9.5.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	60
9.5.2	Alderdi indartsuak	60
9.5.3	Hobetu beharreko alorrak.....	60

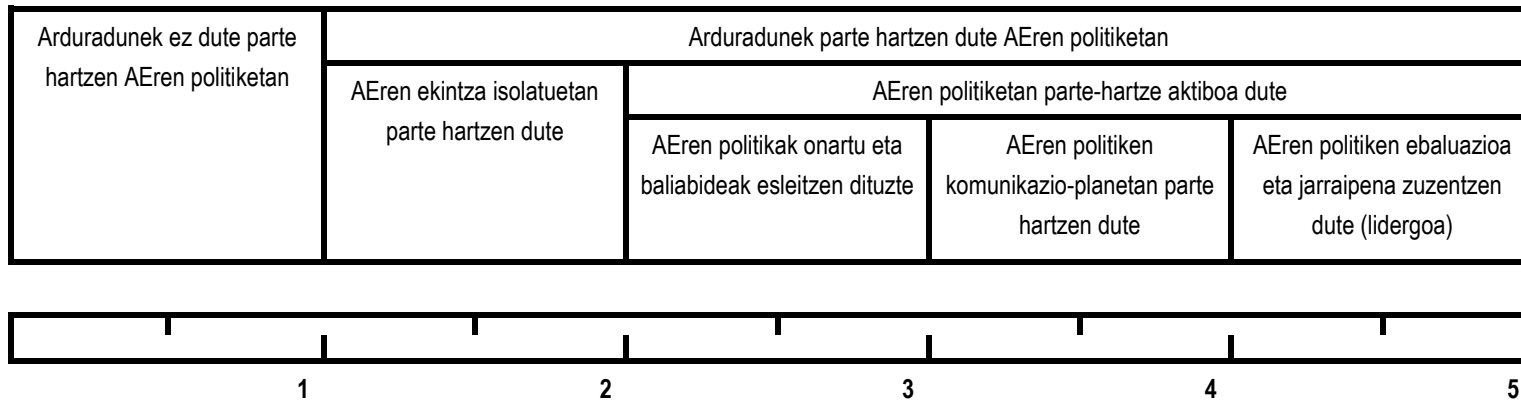
9.6	Ebaluazio Orokorra. 9. irizpidea: Azpiegitura Publikoak.....	61
10.	10. irizpidea: Legedia eta Araudia.....	62
10.1	Araudiaren ezagupena	62
10.1.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	62
10.1.2	Alderdi indartsuak	62
10.1.3	Hobetu beharreko alorrak.....	62
10.2	Araudiaren aplikazioa	63
10.2.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	63
10.2.2	Alderdi indartsuak	63
10.2.3	Hobetu beharreko alorrak.....	63
10.3	Araudiaren garapena	64
10.3.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	64
10.3.2	Alderdi indartsuak	64
10.3.3	Hobetu beharreko alorrak.....	64
10.4	Lege-ekimeneko organoetako parte-hartzea	65
10.4.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	65
10.4.2	Alderdi indartsuak	65
10.4.3	Hobetu beharreko alorrak.....	65
10.5	Erabiltzaileekiko elkarreragina	66
10.5.1	Azpi-irizpideen ebaluazioa	66
10.5.2	Alderdi indartsuak	66
10.5.3	Hobetu beharreko alorrak.....	66
10.6	Ebaluazio Orokorra. 10. irizpidea: Legedia eta Araudia.....	67
11.	Ebaluazio orokor kuantitatiboa	68
12.	Ebaluazio orokor kualitatiboa.....	71
I. ERANSKINA: Hobekuntzarako ekintza-plana		
II. ERANSKINA: Adierazleentzako helburuen, neurtze-planen eta egungo emaitzen zehaztapena		

1. 1. irizpidea: Lidergoa

1.1 Parte-hartzea politiken definizioan eta jarraipenean

Erakundeko politika-arduradunek AERI buruzko politikak egiten, jarraitzen eta ebaluatzen hartzen dute parte, bai eta horien kudeaketa-mekanismoan ere.

1.1.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa



BALIOA

X

1.1.2 Alderdi indartsuak

1.1.3 Hobetu beharreko alorrak

1.2 Kudeaketa-talde arduraduna

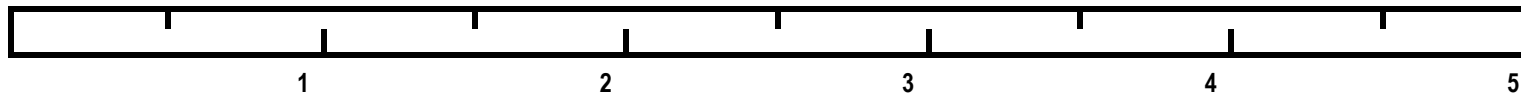
Erakundeak maila handiko kudeaketa-talde bat du, egonkorra eta AERen garapenez arduratzen dena.

1.2.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Ez dago AEz arduratzen den talderik	AEz arduratzen diren taldeak daude			
	Ardura txikia duten talde teknikoak daude	Erabakiak hartzeko eskumena duten zuzendaritza-taldeak daude		
		Baliabideak esleitzeko eta antolamendu-aldaketak egiteko eskumena	AERi buruzko politikak eguneratzeko eskumena	Taldeetako lidergoak ebaluatzeko eskumena

BALIOA

X



1.2.2 Alderdi indartsuak

1.2.3 Hobetu beharreko alorrak

1.3 Konpromisoen adierazpen publikoa

Liderrek AEri buruzko konpromisoak ezarri eta horiek publikoki adierazten dituzte.

1.3.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Arduradunek ez dute adierazpen publikorik egiten AEren konpromisoerik buruz	Arduradunek AEren konpromisoerik buruzko adierazpen publikoak egiten dituzte			
	Arduradunek AEren konpromisoerik buruzko barne-adierazpenak egiten dituzte	Arduradunek AEren konpromisoerik buruzko kanpo-adierazpenak egiten dituzte		
		AEren konpromisoak baliabide estatikoen bidez adieraztea (argitalpenak, web guneak...)	AEren konpromisoak parte-hartezko baliabideen bidez adieraztea eta eztabaidatzea (foroak, sareak...)	Arduradunek zerbitzu konpentsatzaileak hartzen dituzte konpromiso publikoak ez betetzeagatik

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

BALIOA

X


1.3.2 Alderdi indartsuak

1.3.3 Hobetu beharreko alorrak

1.4 Parte-hartzea hedapenean eta sustapenean

Erakundearen arduradunek parte-hartze aktiboa dute AE hedatzeko, sustatzeko, zabaltzeko eta horren erabiltzaileak prestatzeko ekintza publikoan.

1.4.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Arduradunek ez dute parte hartzen AEren politikak zabaltzen eta sustatzen	Arduradunek parte hartzen dute AEren politikak zabaltzen eta sustatzen				
	Ekintza isolatuetan parte hartzen dute	Aktiboki hartzen dute parte			
		Zabalkunderako eta prestakuntzarako barne-planak onartu eta horietan parte hartzen dute	Zabalkunderako eta prestakuntzarako kanpo-planak onartu eta horietan parte hartzen dute	AEak zabaltzeko eta sustatzeko barne- eta kanpo-planetan parte-hartze sistematikoa dute	
					
	1	2	3	4	5

BALIOA

X

1.4.2 Alderdi indartsuak

1.4.3 Hobetu beharreko alorrak

1.5 Faktore garrantzitsuen ezagutza

Erakundearen eta kudeaketa-taldearen arduradunek AEren inpaktua eta horiek bultzatzeko eta gaitasunik gabe uzteko elementuak ezagutzen eta aztertzen dituzte.

1.5.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Ez dituzte faktore garrantzitsuak ezagutzen, ez eta AEren inpaktua ere	AEren faktore garrantzitsuak eta inpaktua ezagutzen dituzte			
	AEren faktore garrantzitsuen eta inpaktuaren ezagutza orokorra dute	AEren faktore garrantzitsuen ezagutza espezifikoa ezagutzen dute eta inpaktua neurtzen dute		
		Barne-inpaktuaren neurketa	Kanpo-inpaktuaren neurketa	Inpaktu-azterketak AEren politika publikoen diseinuan sartzea

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

BALIOA

X

1.5.2 Alderdi indartsuak

1.5.3 Hobetu beharreko alorrak

1.6 Ebaluazio Orokorra. 1. irizpidea: Lidergoa

Definizioa: Erakundearen arduradun politikoei eta teknikoek Administrazio Elektronikoaren (AE) ezarpena bultzatzen, babesten eta sustatzen dute.

Helburu estrategikoa: Administrazio Elektronikoa bultzatzeko erakundeko arduradun nagusiak inplikatzeko.

FUNTSEZKO ELEMENTUAK:

- Liderren parte-hartzea
- Kudeaketa-taldea
- Konpromisoak
- Ekintza publikoa
- AEren ezagutza

	Nortzuk Agenteak	Nola egiten dute Prozesua / Jarduerak	Zer ekoizten dute Produktuak / Emaitzak	Zer erabiltzen dute Baliabideak	Norentzat Hartzaileak
	Nortzuk dira liderrak?	Nola gauzatzen dute lidergo hori?	Zein da lidergoaren emaitza?	Zein baliabide erabiltzen dituzte lidergoa bultzatzeko?	Nork irudikatzen du lidergoa?
100	Arduradun politikoei	Politikak ebaluatu eta berriro zehazten dituzte	Eragina duten konpromisoak	Erabakiak hartzeko ahalmena duten talde kualifikatuak	Lidergoa ebaluatu eta emaitzak komunikatu
75	Zuzendariak	Taldeen esku uzten dute, eta baliabideak ematen dituzte	Kanpo-konpromisoak	Erabakiak hartzeko ahalmenik ez duten talde kualifikatuak	Kanpo-komunikazio publikoa dago
50					
25	Teknikariak	Politikak zehazten dituzte	Barne-konpromisoak	Kualifikatu gabeko taldeak	Barne-komunikazioa dago
0	Ez dago liderrik	Ez dituzte AEren politikak zehazten	Konpromisorik ez	Talderik gabeko teknikariak	Ez da komunikatzen

EBALUAZIOA:

2. 2. irizpidea: Politika eta Estrategia

2.1 Erakundeen Politika

Erakundeak Aeri buruzko politika espezifiko bat du, erakundearen politika nagusiaren baitan.

2.1.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Ez dago Aeren politika espezifikorik	Aeren politika espezifiko bat dago			
	Aeren politika ez dago erakundearen politika orokorrari lotuta	Aeren politika erakundearen politika orokorrari lotuta dago		
		AE ezartzeari buruzko bideragarritasun-azterketak egiten dira	Aeren politika zehazteko, bertan sartuta dauden taldeei aholkua eskatzen zaie	Aeren politika hedatuta dago, eta sistematikoki berrikusten da

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

BALIOA

X


2.1.2 Alderdi indartsuak

2.1.3 Hobetu beharreko alorrak

2.2 Estrategia-plangintza

Erakundeak AEren politiken plangintza bat egiten du (epe laburrerako nahiz ertainerako), AEn egiten diren aurrerapenak kudeatzeko.

2.2.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Ez dago AE ezartzeko plangintzarik	AE ezartzeko plangintza bat dago			
	AE garatzeko proiektu isolatuak daude	AE garatzeko plangintza egituratua dago		
		Plangintzan alderdi teknologikoak eta zerbitzu-prozesu batzuk soilik lantzen dira	Plangintzan AEren alderdi guztiak lantzen dira, eta zerbitzu-prozesu gehienak hartzen ditu bere baitan	Plangintza CEOen (herritarrak, enpresak, erakundeak.) asmoak kontuan hartuta zehazten da, eta, ondoren, sistematikoki berrikusten eta eguneratzen da
				

BALIOA

X

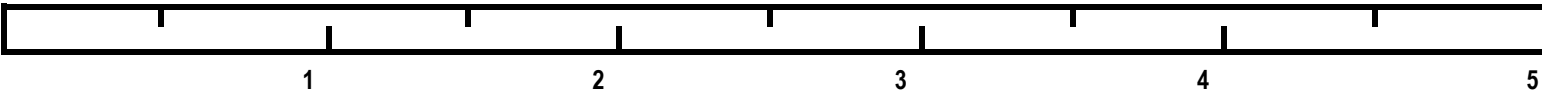
2.2.2 Alderdi indartsuak

2.2.3 Hobetu beharreko alorrak

2.3 Ekonomia-baliabideen plangintza

Erakundeak AEak garatzeko ekonomia-baliabideak ditu eta horiek esleitzen ditu.

2.3.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Ez du ekonomia-baliabiderik AEak hedatzeko	AEak hedatzeko ekonomia-baliabideak ditu			
	Ekonomia-baliabideak esleitzen ditu proiektu isolatuak garatzeko	Plangintza estrategikoarekin bat datozen ekonomia-aurrekontuak		
		Esleitutako ekonomia- baliabideak ez dira nahikoa AEren helburuak lortzeko	Aurrekontua koherentea da AEren helburuekiko, baina ez da sistematikoki berrikusten	AERI esleitutako aurrekontua sistematikoki berrikusten da, eta, horrez gain, AERI eskaintako baliabideen errentagarritasuna aztertzen da
				

BALIOA

X

2.3.2 Alderdi indartsuak

2.3.3 Hobetu beharreko alorrak

2.4 Erabakiak hartzeko foroetako parte-hartzea eta estrategien ezagutza

Erakundeak erabilera digital berriak planifikatzeko eta hartzeko erakunde-arteko foroetan parte hartzen du; horiei esker, harremanak dituzten beste erakundeek AEn dituzten estrategiak eta ekintza-planak ezagutu ahal izango dira.

2.4.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Ez da erabakiak hartzeko eta ezagutzeko foroetan parte hartzen	Erabakiak hartzeko eta ezagutzeko foroetan parte hartzen da			
	Foroetan noizean behin parte hartzea	Parte-hartze sistematikoa		
		Teknologia- eta/edo antolaketa-foroetara joatea	Teknologia- eta/edo antolaketa-foroetan aktiboki parte hartzea	Teknologia- eta/edo antolaketa-foroetako lidergoa izatea

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

BALIOA

X

2.4.2 Alderdi indartsuak

2.4.3 Hobetu beharreko alorrak

2.5 Komunikazio- eta hedapen-plana

Erakundeak AEren politika- eta estrategia-hedapenari buruzko komunikazio- eta hedapen-plana zehaztu eta exekutatzen du (barnekoa nahiz kanpoko).

2.5.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Ez dago AEren hedapenari buruzko komunikaziorik	AEren hedapenari buruzko komunikazioa dago			
	Komunikazio-ekintza isolatuak	AE hedatzeko komunikazio-plana dago		
		Hedapen partzialeko komunikazio-plana	Hedapen handiko komunikazio-plana	Komunikazio-plana, konpromisoak eta ebaluazioa dituen

1	2	3	4	5	

BALIOA

X

2.5.2 Alderdi indartsuak

2.5.3 Hobetu beharreko alorrak

2.6 Ebaluazio Orokorra. 2. irizpidea: Politika eta Estrategia

Definizioa: Erakundeak AEn plangintza estrategikoa eta operatiboa du.

Helburu estrategikoa: Erakundearen AEn lotutako plangintza estrategikoa eta operatiboa izatea.

FUNTSEZKO ELEMENTUAK:

- Politika orokorra
- AEn politika
- 1-3 urterako plangintza
- Ekonomia-baliabideak
- Foroetako parte-hartzea
- Komunikazio-plana

	Nortzuk	Nola egiten dute	Zer ekoizten dute	Zer erabiltzen dute	Norentzat
	Agenteak	Prozesua / Jarduerak	Produktuak / Emaitzak	Baliabideak	Hartzaileak
	Zeinek planifikatzen du?	Nola egiten dute?	Zein da emaitza?	Zein baliabiderekin?	Nork irudikatzen du estrategia?
100	Arduradun politikoek	Politika eta estrategia sistematikoki ebaluatuz eta berrikusiz	Estrategiak erabateko hedapena izan du erakundearen, eta sistematikoki berrikusten dute	AEn politikekin bat datorren aurrekontua	Barneko eta kanpoko komunikazio-plana dago, eta ebaluatu egiten da
75	Zuzendariak	CEOen asmoen azterketa kontuan hartuz	Estrategiak hedapen partziala izan du erakundearen, eta ez da sistematikoki berrikusten	Aurrekontuak ez ditu aurreikusitako ekintza guztiak estaltzen	Komunikazio-planean ez dira eremu guztiak sartzen eta ez da ebaluatzen
50	Teknikariak	Erakundearen, estrategia planifikatuz eta hedatuz	Erakundearen, estrategia partzialki zehaztu da	Isolatutako ekintzen aurrekontuak egiten dira	Komunikazio-ekintza isolatuak daude
25		Ez dute AEn buruzko estrategiarik zehazten	Ez dago estrategiarik	Aurrekontua ez dator bat estrategiarekin	Ez da komunikatzen
0	Ez dago liderrik				


EBALUAZIOA:

3. 3. irizpidea: Antolaketa eta Pertsonak

3.1 Antolaketa-eredua

Erakundeak antolaketan aldaketak ezartzen ditu; hain zuzen ere, aldaketa egoki bat kudeatu ondoren, funtzioak eta egiturak AEren baldintzen arabera egokitu daitezke.

3.1.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Antolaketan ez da aldaketarik egiten AEri egokitzeko	AEri egokitzeko aldaketak egiten dira antolaketan			
	Antolaketan aldaketa isolatuak egiten dira; zehazki, lanpostuei edota unitate jakin batzuei dagozkienak	Antolaketan aldaketak egiten dira, modu sistematikoan		
		Premiak aztertu eta AEren euskarri zuzen diren unitateetan eragiten da (teknologia, web-guneen kudeaketa...)	Aldaketa-proiektuak egiten dira antolaketa osoan	Antolaketa aldatu egiten da, eta prozesuetara eta sareko funtzionamendura bideratzen da
				

BALIOA

X

3.1.2 Alderdi indartsuak

3.1.3 Hobetu beharreko alorrak

3.2 Postu-profilak eta eskumen-plangintza

Erakundeak lanpostu-profilak zehazten ditu eta AErako eskumen berriak planifikatu eta bere baitan hartzen ditu.

3.2.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Ez dago AErako profil espezifikoen zehaztapenik, ez eta kualifikazio-planik ere	AErako profil espezifikoak eta kualifikazio-planak zehazten dira			
	AErako profil espezifikoak zehazten dira, zenbait postutan	AErako profil espezifikoak modu sistematikoan zehazten dira		
		AErako eskumen espezifikoak zehazten dira, eta, zenbait alorretan, kualifikazio-premiak hautematen dira	AEn kualifikazio-premiak hautematen dira, eta, zenbait alorretan, horiek hartzea planifikatzen da	Erakunde osoan, kualifikazio-planak ezarri, horiek exekutatu eta, azkenik, ebaluatu egiten dira

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

BALIOA

X

3.2.2 Alderdi indartsuak

3.2.3 Hobetu beharreko alorrak

3.3 Eskumenak ebaluatzeko sistema

Erakundeak AEren eskumen teknikoak, antolaketakoak eta juridikoak ebaluatzeko sistemak aplikatzen ditu.

3.3.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

AEren eskumenak ez dira ebaluatzen	AEren eskumenak ebaluatu egiten dira			
	Jarduera-ebaluazioa unitate batzuetan egiten da	AEren eskumenak ebaluatu egiten dira		
		AErekin lotutako zenbait gaitan eskumenak ebaluatu egiten dira	Eskumenak AErekin lotutako gai guztietan ebaluatzen dira (teknikoak, antolaketakoak eta juridikoak)	Jarduera ebaluatzeko sistemak ezartzen dira

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

BALIOA

X

3.3.2 Alderdi indartsuak

3.3.3 Hobetu beharreko alorrak

3.4 Etengabeko prestakuntza

Erakundeak AEren garapenerako beharrezkoak diren eskumenak menderatzeko etengabeko prestakuntza-planak ditu.

3.4.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Ez dago AEri buruzko etengabeko prestakuntza-planik	AEri buruzko etengabeko prestakuntza-planak daude				
	Zenbait unitatetan, etengabeko prestakuntza-planak daude	Prestakuntza-planak modu sistematikoan ezartzen dira			
		Prestakuntza-planak ez ditu AEren premiak behar bezala asebetetzen	Prestakuntza-planak AEn hautemandako premiei erantzuten die, baina ez da horren eraginkortasuna ebaluatzen	Prestakuntza-planaren eraginkortasuna eta prestakuntza-jarduerak banan-banan ebaluatzen dira (pertsonek eta jarduerak)	
	1	2	3	4	5

BALIOA

X

3.4.2 Alderdi indartsuak

3.4.3 Hobetu beharreko alorrak

3.5 Ezagutza-kudeaketa

Erakundeak ezagutza jasotzeko, egituratzeko, sozializatzeko eta osatzeko sistematika bat du eta hori ezartzen du.

3.5.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Ez dago ezagutza kudeatzeko sistemarik	Ezagutza kudeatzeko sistema dago			
	Zenbait unitatek ezagutza kudeatzeko sistema dute	Ezagutza modu sistematikokan kudeatzen da		
		Ezagutza kudeatzeko ereduak eta tresnak daude	Adituek duten ezagutza kudeatzen da	Ezagutzaren sistematika-kudeaketa ebaluatzen da

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

BALIOA

X

3.5.2 Alderdi indartsuak

3.5.3 Hobetu beharreko alorrak



3.6 Ebaluazio Orokorra. 3. irizpidea: Antolaketa eta Pertsonak

Definizioa: Administrazioak antolaketan beharrezkoak diren aldaketak egiten ditu eta AE ezartzeko pertsonak gaitzea eta horiek inplikatzeko lortzen du.

Helburu estrategikoa: Administrazio Elektronikoa garatzeko antolaketa eta pertsonak egokitzea.

FUNTSEZKO ELEMENTUAK:

- Profil profesionalak
- Eskumen berriak
- Antolaketako aldaketak
- Ebaluazio-sistemak
- Prestakuntza-euskarria
- Ezagutza-kudeaketa

	Nortzuk Agenteak	Nola egiten dute Prozesua / Jarduerak	Zer ekoizten dute Produktuak / Emaitzak	Zer erabiltzen dute Baliabideak	Norentzat Hartzaileak
	Zeinek antolatzen eta inplikatzeko dituzte langileak?	Nola antolatzen dute egitura eta nola inplikatzeko dituzte pertsonak?	Zein da berrantolaketaren eta inplikazioaren emaitza?	Zein baliabideekin berrantolatzen eta inplikatzeko dute?	Nork irudikatzen du berrantolaketaren eta inplikazioaren?
100	Administrazio-organo eta -unitate guztiek, erakundearen jarraibide arruntei jarraiki	Antolaketako aldaketak eta eskumenen planifikazioa azterketan oinarritzen dira eta, ondoren, berrikusi egiten dira	AERI egokitutako antolaketa-eredua, sistematikoki berrikusia	Erabakiak hartzeko ahalmena eta ekonomia-baliabideak dituzten talde kualifikatuak	Parte-hartzea dago eta langileen asebetetzea ebaluatu egiten da
75	Antolaketaren eta langileen arduradun diren organo horizontalek	Eskumenak AEn sartzea planifikatu egiten da	Neurri batean AERI egokitutako antolaketa-eredua, sistematikoki berrikusi gabea	Erabakiak hartzeko ahalmenik eta ekonomia-baliabiderik ez duten talde kualifikatuak	Langileek eskumenak eta kualifikazio-premiak zehazten parte hartzen dute
50	Isolatutako administrazio-unitateek	Isolatutako antolakuntza- eta prestakuntza-ekintzak dira	Noizean behingo antolaketa-aldaketak eta AEn prestatzeko ekintza isolatuak	Langile espezializatuak eta baliabide urriak	Langileek parte-hartze urria dute eskumenak eta kualifikazio-premiak zehazten
25	Inork ez ditu antolaketako aldaketak aztertzen eta planifikatzen	Ez dago premien, eskumenen edo profilen planifikaziorik	Antolaketan ez dago aldaketarik, ez eta langile-kualifikazioaren ere	Ez dago aldaketa kudeatzeko langile espezializaturik eta baliabiderik	Langileak ez dira kontuan hartzen
0					


EBALUAZIOA:

4. 4. irizpidea: Prozesuak

4.1 Prozesuetan oinarritutako antolaketa

Erakundeak zerbitzuak emateko prozesuak identifikatu eta horien egitura bakoitzaren arabera egokitzen du.

4.1.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Zerbitzu-emateak ez du kontuan hartzen prozesuen araberako kudeaketa	Zerbitzu-emateak kontuan hartzen du prozesuen araberako kudeaketa			
	Zenbait zerbitzu-emate prozesuen araberako kudeaketan oinarritzen dira	Zerbitzu-ematea prozesuen araberako kudeaketaren metodologiari jarraiki egiten da		
		Prozesuak identifikatu eta zehaztu egiten dira, eta zerbitzu-katalogo bat dago	Zerbitzu-emateko prozesuak dokumentatuta daude, eta arduradunak zehazten dira	Kalitate-estandarrak eta kudeaketa-adierazleak ezartzen dira, eta sistematikoki berrikusten dira
				

BALIOA

X

4.1.2 Alderdi indartsuak

4.1.3 Hobetu beharreko alorrak

4.2 Digitalizazio-metodologia

Erakundeak zerbitzu-prozesuak digitalizatzeko metodologia bat du.

4.2.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Ez dago digitalizazio-metodologiarik	Digitalizazio-metodologia dago			
	Metodologiak alderdi teknologikoak soilik hartzen ditu kontuan	Metodologiak digitalizatorako garrantzitsuak diren alderdi guztiak hartzen ditu kontuan		
		Metodologiak prozesuak deskribatzeko eta berriro diseinatzeko jarraibideak ematen ditu	Metodologiak aldetaren alderdi antolatzaileak, teknologikoak, arau-emaileak eta kudeaketakoak hartzen ditu kontuan	Prozesu-kudeaketa normalizatzeko araudiak eta antolaketa-jarraibideak onartu dira, eta sistema-integrazioa eta datu-trukaketa errazten duten estandarrak ezartzen dira
1	2	3	4	5

BALIOA

X

4.2.2 Alderdi indartsuak

4.2.3 Hobetu beharreko alorrak

4.3 Prozesu-digitalizazioa

Erakundeak bere zerbitzu-prozesuak digitalizatu egiten ditu.

4.3.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Prozesuak ez dira digitalizatzen	Prozesuak digitalizatu egiten dira			
	Prozesu espezifiko batzuk digitalizatzen dira, zehaztutako inolako estrategiarik jarraitu gabe	Erakundearen estrategia bat dago prozesuak digitalizatzeko		
		Lehentasun gehien duten zerbitzu-prozesuak digitalizatzen dira	Herritarrentzako zerbitzu-prozesuak nahiz barne-kudeaketakoak digitalizatzen dira, lehentasun gehien dutenak, hain zuzen	Digitalizazioa erakundearen prozesu guztietara zabaltzen da

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

BALIOA

X

4.3.2 Alderdi indartsuak

4.3.3 Hobetu beharreko alorrak

4.4 Prozesu-hobekuntza eta -berrikuntza

Erakundeak bere zerbitzu-prozesuak hobetu eta berritu egiten ditu, etengabe eta sistematikoki.

4.4.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Prozesuak ez dira hobetzen eta berritzen	Prozesuak hobetu eta berritu egiten dira			
	Prozesuak hobetzeko eta berritzeko aparteko proiektuak egiten dira	Prozesuak hobetzeko eta berritzeko sistematika bat dago		
		Prozesuak sistematikoki berrikusten eta hobetzen dira; hain zuzen, berriro diseinatzeko proiektu espezifikoak egin eta hobekuntza-taldeak osatzen dira	Prozesuak berrikustean kontuan hartzen dira barne-kudeaketaren emaitzak eta CEOen premiak	Prozesuen berrikuste-prozesuan, CEOen parte-hartzea sustatzen da, eta beste administrazio batzuekin lankidetzan aritzen dira zerbitzu integratuak garatzeko eta baliabideak elkarbanatzeko

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

BALIOA

X


4.4.2 Alderdi indartsuak

4.4.3 Hobetu beharreko alorrak

4.5 CEOekiko joera

Erakundeak CEOak kontuan hartzen ditu zerbitzu-prozesuak zehaztean eta hobetzean.

4.5.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Erakundeak ez ditu CEOak kontuan hartzen zerbitzu-prozesuak zehaztean eta hobetzean	Erakundeak CEOak kontuan hartzen ditu zerbitzu-prozesuak zehaztean eta hobetzean			
	CEOak kontuan hartzen dira zerbitzu-prozesu jakin batzuk zehazten eta hobetzen direnean	CEOei entzuteko estrategia sistematiko bat dago		
		Diseinu-fasean, zerbitzuei buruzko informazioa ematen da, eta CEOen iradokizunak kontuan hartzen dira	Aldian behin, asebetetzeari buruzko inkestak egiten dira, eta horien emaitzak kontuan hartzen dira zerbitzuen etengabeko hobekuntzan eta berrikuntzan	Zerbitzuak hobetzean eta berritzean, herritarren parte-hartzea bultzatzen da, eta parte hartzen duten pertsonentzako ezagutza-sistemak ezartzen dira
				

BALIOA

X

4.5.2 Alderdi indartsuak

4.5.3 Hobetu beharreko alorrak

4.6 Ebaluazio Orokorra. 4. irizpidea: Prozesua

Definizioa: Erakundeak zerbitzu-emateen prozesuak identifikatu, berrikusi eta hobetzen ditu, eta, horrez gain, baliabide telematikoen arabera egokitzen ditu.

Helburu estrategikoa: Prozesuak berrikustea eta hobetzea, baliabide telematikoen arabera egokitzeko.

FUNTSEZKO ELEMENTUAK:

- Prozesuen araberako kudeaketa
- Zerbitzu digitalen plangintza
- Normalizazioa
- Prozesu-kudeaketaren metodologia
- Prozesuak berriro diseinatzea
- Informazioa partekatzea

	Nortzuk Agentekak	Nola egiten dute Prozesua / Jarduerak	Zer ekoizten dute Produktuak / Emaitzak	Zer erabiltzen dute Baliabideak	Norentzat Hartzaileak
	Zeinek zehazten, hobetzen eta digitalizatzen ditu prozesuak?	Nola zehazten, hobetzen eta digitalizatzen dituzte prozesuak?	Zein ondorio ditu prozesu-digitalizazioak?	Zer baliabide erabiltzen dituzte prozesuak zehazteko, hobetzeko eta digitalizatzeko?	Nola neurtzen da eta nola izaten da kontuan CEOen asebetetzea?
100	Administrazio-organo eta -unitate guztiek, erakundearen jarraibide arruntei jarraiki	Prozesu guztiak (zerbitzu-gutuna) sistematikoki hobetzen dituzte	Prozesu-digitalizazio handia: telematika bidezko izapidetzeak egiteko zerbitzu bateratuak	Prozesuak digitalizatzeko eta hobetzeko metodologiak sistematikoki ezartzen dira	CEOen itxaropenak eta asebetetzea kudeatzen dira, hobekuntzarako informazio-iturritzat
75	Antolaketa- eta langileen arduradun diren organo horizontalek	Prozesu-mapa egingo dute, sistematikoki kudeatutako funtsezko prozesuekin (arduradunak eta adierazleak)	Prozesuak digitalizatzeko plangintza sistematiko bat	Zenbait prozesutan, hobekuntza-talde eta digitalizazio isolatuak daude	CEOen itxaropenak eta asebetetzea neurtzen dira
50	Isolatutako administrazio-unitateek	Prozesuak identifikatu eta dokumentatu egiten dituzte	Digitalizatutako zenbait prozesu, baina ez modu sistematikoan	Hobekuntza- eta digitalizazio-metodologia isolatu batzuk ezagutzen dira	Iradokizunak eta kexak kudeatzen dira
25	Inork ez ditu antolaketa-aldaketak aztertzen eta planifikatzen	Ez dago prozesuen araberako kudeaketarik	Ez dago digitalizatutako prozesurik	Ez dago prozesuak hobetzeko eta digitalizatzeko metodologiarik	CEOen asebetetzea ez da neurtzen, ez eta kontuan hartzen ere
0					

EBALUAZIOA:

5. 5. irizpidea: Teknologia eta Baliabideak

5.1 Arkitektura teknikoaren eredia

Erakundeak arkitektura teknikoaren eredu bat kudeatzen du, IKTetako hainbat teknologia-elementuren kalitate-, kalitate- eta segurtasun-maila egokia bermatzeko.

5.1.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Ez dago IKTetako elementuen integrazio-, kalitate- eta segurtasun-maila egokiak bermatzen dituen erreferentzia-esparrurik	IKTetako elementuen integrazio-, kalitate- eta segurtasun-maila egokiak bermatzen dituen erreferentzia-esparrua dago			
	Oinarrizko zenbait estandar daude, soilik hardware eta sareentzat	Arkitektura teknikoaren eredu bat dago		
		IKTetako teknologia-estandarrak daude, oinarrizko alderdientzat: hardware, software basea, sareak.. Kontratatzeko-prozesuetan estandarrak bete egiten dira	IKTetako teknologia-estandarrak daude alderdi guztientzat, baina ez dago mantenu sistematorik	Arkitektura teknikoaren eredia sistematikoki mantentzen da

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

BALIOA

X

5.1.2 Alderdi indartsuak

5.1.3 Hobetu beharreko alorrak



5.2 Eguneratze teknologikoaren plana

Erakundeak IKTetako teknologia-elementuak eguneratzen ditu.

5.2.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Ez dago eguneratze teknologikoaren planik	Eguneratze teknologikoaren plan bat dago			
	Ekipoak proiektu eta baldintza espezifikoaren arabera hartzen dira. Ez dago ekipamendua berritzeko plangintzarik	Eguneratze teknologikoaren plan bat dago		
		la, hardware elementuak soilik berritzen dira	Software basea eta aplikazioak sistematikoki eguneratzen dira	IKTetako elementu guztiak sistematikoki eguneratzen dira, eta, gero, jarraipena egiten da, plana betetzen dela ziurtatzeko

BALIOA

X

5.2.2 Alderdi indartsuak

5.2.3 Hobetu beharreko alorrak

5.3 Ekipamenduak

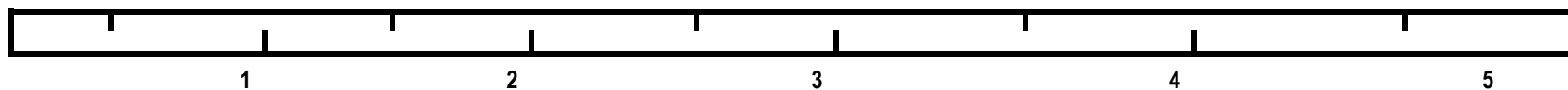
Erakundeak informazioa lantzeko ekipamendu egokiak ditu.

5.3.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Ez dago gutxieneko eta beharrezko ekipamendurik	Gutxieneko eta beharrezko ekipamendua dago			
	Ekipamenduak gehitu egiten dira, aurrez ezaugarrien eta premien azterketarik egin gabe	Dagoen ekipamendua erakundearen premien arabera da, eta inbentario baten bitartez kontrolatzen dute		
		Zenbait ekipamendu gehitzeko, horrekin lotutako informazioa kudeatzeko eta tratatzeko premiak eta funtzioak aztertzen dira, eta estandarrak eta teknologia-plana betetzen direla egiaztatzen da	Guztiek erabiltzeko ekipamendua (zerbitzariak) eta lanpostu garrantzitsuenetako ekipamendua (zerbitzuak emateko eta barne-prozesuak garatzeko erabiltzen direnak) garatu beharrezko premien eta funtzioen arabera hartzen dira, eta estandarrak eta eguneratze teknologikoaren plana betetzen direla egiaztatzen da	Ekipamendu guztiak garatu beharrezko premien eta funtzioen arabera hartzen dira, eta estandarrak eta eguneratze teknologikoaren plana betetzen direla egiaztatzen da. Erabiltzaileek ekipamenduak baloratzeko inkestak egiten dira

BALIOA

X




5.3.2 Alderdi indartsuak

5.3.3 Hobetu beharrezko alorrak

5.4 Barne- eta kanpo-konexioak

Erakundeak barne- eta kanpo-konexio egokiak ditu.

5.4.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Ez dago barne- nahiz kanpo-konexiorik	Barne- eta kanpo-konexio partzialak egiteko sarea dago			
	Barne- eta kanpo-konexioentzako egitura-sarea dago. Zenbait postutan interneterako konexioa dago	Sarea kudeatzen da		
		Sare-konfigurazioa kudeatu egiten da bakoitzaren erabileraren eta ahalmenaren arabera	Sarearen bidez egiten diren eragiketak babesteko eta horien euskarri izateko zerbitzuak daude	Ahotsa, datuak eta bideoak osoki optimizatzeko eta erabiltzeko zerbitzuak daude, kanpora zabaldutako sare batean
				

BALIOA

X

5.4.2 Alderdi indartsuak

5.4.3 Hobetu beharreko alorrak

5.5 Euskarri-baliabideak

Erakundeak bere informazio- eta komunikazio-sistemen euskarri teknikoa bermatzen du.

5.5.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Ez dago euskarri-baliabiderik	Euskarri-baliabideak daude				
	Euskarria tokikoa da, eta ekipo bakoitzaren eraginkortasunaren arabera mugatua dago	Erakunde guztiaren euskarri den zerbitzua dago			
		Horri esker, aplikazio-erabilera eta datu-segurtasuna berma daitezke	Gertaerak konpontzeko, monitorizatzeko eta berreskuratzeko sistemak ditu	Ematen dituen zerbitzuen maila handia da, eta teknologia-eremu guztiak estaltzen ditu. Euskarria baloratzeko inkestak egiten dira	
	1	2	3	4	5

BALIOA

X

5.5.2 Alderdi indartsuak

5.5.3 Hobetu beharreko alorrak

5.6 Ebaluazio Orokorra. 5. irizpidea: Teknologia eta Baliabideak

Definizioa: Erakundeak Administrazio Elektronikoa aurrera eramateko informazioaren eta komunikazioaren teknologien (IKT) azpiegitura egokia du.

Helburu estrategikoa: Administrazio Elektronikoa garatzeko teknologia-azpiegitura egokia du.

FUNTSEZKO ELEMENTUAK:

- Arkitektura teknikoa
- Eguneratze-plana
- Ekipoak
- Mugikortasuna
- Kanpo-konexioa
- Barne-konexioa
- Euskarri teknikoa

	Nortzuk Agenteak	Nola egiten dute Prozesua / Jarduerak	Zer ekoizten dute Produktuak / Emaitzak	Zer erabiltzen dute Baliabideak	Norentzat Hartzaileak
	Zeinek kudeatzen ditu teknologia eta baliabideak?	Nola kudeatzen dituzte teknologia eta baliabideak?	Zein da teknologiak eta baliabideak erabilita lortzen den emaitza?	Zein baliabide dituzte?	Zeinek erabil ditzake teknologia eta baliabideak?
100	Arkitektura-eredua eta eguneratze teknologikoaren plana kudeatzeaz arduratzen direnek	Arkitektura teknikoa eta eguneratze-plana. Erakunde guztian sistematikoki kudeatzen dira	Sistematikoki eguneratutako ekipamendua, eta erakunde guztian eskuragarri diren euskarri-baliabideak	Intranet eta Extranet	Langile guztiek, baita behin-behineko langileek eta kontratupekoek ere
75	Sareen eta ekipamenduen prebentziozko mantentzeaz arduratzen diren langileek	Arkitektura teknikoa eta eguneratze-plana. Zenbait alorretan sistematikoki kudeatzen da	Eguneratutako ekipamendua eta funtsezko alor batzuetarako euskarri-baliabideak	Internetarako sarbide orokorra eta ordenagailu pertsonalak lanpostu guztietan	Erakundeko langile guztiek
50	Sareak eta ekipamenduak mantentzeaz eta zuzentzeaz arduratzen diren langileek	Arkitektura teknikoa eta eguneratze-plana, baina ez dira sistematikoki kudeatzen	Ekipamenduen eguneratze urria eta euskarri-baliabide gutxi	Internetarako sarbidea zenbait postutan	Lanpostu batzuetako langileek
25	Ez dago teknologia eta baliabideak kudeatzeaz arduratzen den langilerik	Arkitektura teknikorik eta eguneratze teknologikoaren planik gabe	Eguneratzea aurreikusi ez diren ekipamenduak eta euskarri-baliabiderik ez	Barne-sarea eta ordenagailu pertsonalak zenbait lanpostutan	Inork ez
0					


EBALUAZIOA:

6. 6. irizpidea: Informatikako Aplikazioak

6.1 Aplikazio-estaldura funtzionala

Erakundeak aplikazioak erabiltzen ditu barne- eta zerbitzu-prozesuak kudeatzeko.

6.1.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Ez dago kudeaketarako aplikazio espezifikorik, ofimatika-tresnak soilik erabiltzen dira	Kudeaketarako aplikazio espezifikoak daude			
	Alor batzuetarako aplikazioak daude, baina ez dituzte gutxieneko eta beharrezko premiak betetzen	Dauden aplikazioek behar besteko funtzio-estaldura ematen diete CEOei, barne-prozesu eta zerbitzu garrantzitsuenei dagokienez		
		Aplikazio garrantzitsuen eta alor espezifiko batzuetakoen prestazioak bat datoz egungo premiekin	Aplikazio guztien prestazioak bat datoz egungo premiekin	Aplikazioak oso ondo kualifikatuta daude eraginkortasuna eta kudeaketa hobetzeko eskaerei erantzuteko, eta, egun, berrikuntza-planak daude indarrean. Aplikazioak baloratzeko inkestak egiten dira
				

BALIOA

X


6.1.2 Alderdi indartsuak

6.1.3 Hobetu beharreko alorrak

6.2 Aplikazioek teknologia- eta metodologia-baldintzak betetzea

Erakundearen informatika-aplikazioek teknologia- eta metodologia-baldintzak betetzen dituzte.

6.2.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Aplikazioak garatzen eta ezartzen direnean, teknologia- eta metodologia-estandarrak betetzea ez da begiesten	Aplikazioak garatzen eta ezartzen direnean, teknologia- eta metodologia-estandarrak betetzea begiesten da			
	Zenbait aplikazio espezifiko teknologia- eta metodologia-estandarrak betetzen dituzte	Teknologia- eta metodologia-estandarrak betetzea		
		Proiektu eta aplikazio espezifikoetan, garapenerako eta proiektu-kudeaketarako metodologiak erabiltzen dira	Proiektu eta aplikazio guztietan, garapenerako eta proiektu-kudeaketarako metodologiak erabiltzen dira	Erakundearen, softwarearen garapen-prozesuak etengabe hobetzeko ereduak eta metodologiak ezarrita eta egiaztatuta daude
				

BALIOA

X

6.2.2 Alderdi indartsuak

6.2.3 Hobetu beharreko alorrak

6.3 Guztiak erabiltzeko aplikazioak

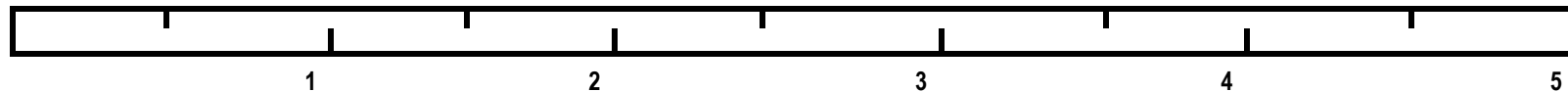
Erakundeak guztiak erabiltzeko aplikazioak ditu, informazioa osatzea eta zerbitzuak normalizatzea errazteko.

6.3.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Ez dago guztiak erabiltzeko modulurik eta aplikazioak ez daude osatuta	Guztiak erabiltzeko moduluak daude, eta aplikazioak osatuta daude			
	Guztiak erabiltzeko zenbait modulu daude, alor espezifiko batzuetan	Guztiak erabiltzeko aplikazioak daude		
		Guztiak erabiltzeko datuetan sartzeko funtzioak	Osatutako barne-aplikazioak	Kanpo-sistemarekin osatutako aplikazioak

BALIOA

X



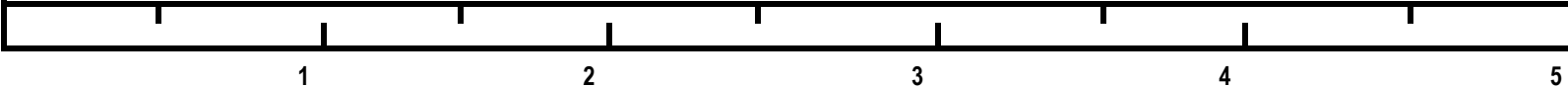
6.3.2 Alderdi indartsuak

6.3.3 Hobetu beharreko alorrak

6.4 Dokumentu elektronikoaren kudeaketa

Erakundeak dokumentu elektronikoak Kudeatzeko Sistema bat du.

6.4.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Dokumentu elektronikoak ofimatikaren bidez kudeatzen dira, antolaketa-irizpide bateraturik gabe	Dokumentu elektronikoak antolaketa-irizpide bateratuekin kudeatzen dira			
	Dokumentuen euskarri digitalak daude, zenbait aplikazio edo zerbitzutan	Dokumentu elektronikoaren kudeaketarako sistema bat dago		
		Dokumentu elektronikoak eskuratzeko eta sortzeko sistema bat dago, zenbait aplikazioekin osatua	Sarbidea kontrolatzeko eta dokumentu elektronikoak bilatzeko sistema bat dago, zenbait aplikazioekin osatua	Dokumentu elektronikoak kudeatzeko sistema dago, horien bizi-ziklo osoa hartzen duena, eta aplikazio guztiekin dago osatua
				

BALIOA

X

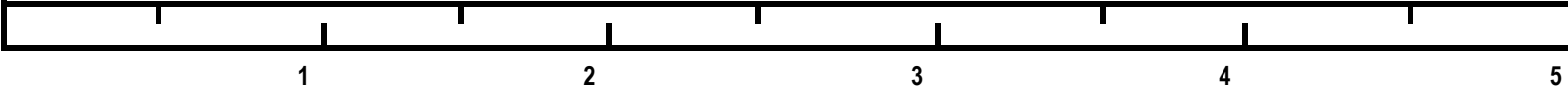
6.4.2 Alderdi indartsuak

6.4.3 Hobetu beharreko alorrak

6.5 Segurtasun-sistemak

Erakundeak informatika-aplikazioen barne- eta kanpo-erabileraren segurtasuna bermatzeko sistema bat du.

6.5.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Ez dago identifikazio-sistemarik, ez eta segurtasun-kopiarik ere	Identifikazio-sistemak eta segurtasun-kopiak daude			
	Identifikazio pertsonala sarean sartzeko sistemara mugatzen da. Segurtasun-kopia prozedurarik gabe egiten da	Segurtasun-plan bat dago		
		Aplikazioetan sartzeko sistemak daude, eta erabiltzaile-profilak bereizten dituzte, datuak erabiltzeko eraginkortasun-maila desberdina dutenak Segurtasun-kopiak egiteko prozedura dago	Segurtasun-plana dago, eta horrek datuetarako sarbidea eta horiek eskuratzea begiesten ditu, bai eta LOPDren eskakizunak ere	Barnetik eta kanpotik ikuskatutako segurtasun-plana dago, eta, bertan, segurtasun fisikoaren eta logikoaren alderdiak eta kontingentzia-planak sartzen dira
				

BALIOA

X

6.5.2 Alderdi indartsuak

6.5.3 Hobetu beharreko alorrak

6.6 Ebaluazio Orokorra. 6. irizpidea: Informatikako Aplikazioak

Definizioa: Erakundeak aplikazio informatikoak erabiltzen ditu zerbitzu-kudeaketa eta -funtzionamendua optimizatzeko.

Helburu estrategikoa: Administrazio Elektronikoa garatzeko informazio-aplikazioak daude.

FUNTSEZKO ELEMENTUAK:

- Aplikazioak
- Dokumentu-kudeaketa
- Partekatutako datuak
- Segurtasuna
- Enborreko aplikazioak

	Nortzuk	Nola egiten dute	Zer ekoizten dute	Zer erabiltzen dute	Norentzat
	Agenteak	Prozesua / Jarduerak	Produktuak / Emaitzak	Baliabideak	Hartzaileak
	Zeinek erabiltzen ditu informazio-aplikazioak?	Nola kudeatzen da informatika-segurtasuna?	Zein ondorio ditu informatika-aplikazioak erabiltzeak? Erakundeak, dokumentu elektronikoa nola kudeatzen dira?	Informatika-aplikazioek zein teknologia-eta metodologia-baldintza betetzen dituzte?	Norentzat da informatika-aplikazioen funtzio-estaldura?
100	Langile guztiek, baita behin-behineko langileek eta kontratuekoek ere	Sistematikoki kudeatutako segurtasun-plana eta arkitektura	Guztiak erabiltzeko aplikazioak, barnekoekin nahiz kanpo-erakundeekin erabiltzekoak / Dokumentu elektronikoa kudeatzeko sistema, horien bizi-ziklo osoa hartzen duena	Teknologia- eta metodologia-baldintza ugari betetzen dituzte	CEOei bideratutako erabateko funtzio-estaldura (barnekoa)
75	Erakundeko langile guztiek	Eguneratu gabeko segurtasun-plana eta arkitektura	Guztiak erabiltzeko barne-aplikazioak, kanpo-sistemekin gutxi osatzen direnak / Zenbait alorretan, sarbidea kontrolatzeko eta dokumentuak bilatzeko sistema	Teknologia- eta metodologia-baldintzak zenbait alorretan betetzen dituzte	CEOei bideratutako funtzio-estaldura ertaina, zenbait barne-alorretan
50					
25	Lanpostu batzuetako langileak	Oinarrizko prozedura eragileak (segurtasun-kopiak eta antibirusa)	Guztiak erabiltzeko barne-aplikazioak zenbait alorretan / Dokumentuak digitalizatzeko sistema	Teknologia- eta metodologia-baldintzak ez dituzte asko betetzen	CEOei bideratutako funtzio-estaldura ertaina, zenbait alorretan
0	Inork ez	Segurtasun informatikoa ez da kudeatzen	Barne- nahiz kanpo-sistemekin osatu gabeko aplikazioak / Ofimatika bidez kudeatutako dokumentu elektronikoa	Ez dago teknologia- nahiz metodologia-baldintzarik	Aplikazioen funtzio-estaldura urria

EBALUAZIOA:

7. 7. irizpidea: Elkarreragingarritasuna

7.1 Elkarreragingarritasun-ereduak eta -estandarrak

Erakundeak elkarreragingarritasun-ereduak eta -estandarrak ditu.

7.1.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Ez da elkarreragingarritasun-eredurik eta -estandarrak ezagutzen	Elkarreragingarritasun-ereduak eta -estandarrak ezagutzen dira			
	Elkarreragingarritasun-ereduak eta -estandarrak ezagutzen dira, baina erakundearen oso gutxitan ezartzen dira	Erakundearen elkarreragingarritasun-ereduak eta -estandarrak daude		
		Elkarreragingarritasun-ereduak eta -estandarrak daude, teknika-mailan	Elkarreragingarritasun-ereduak eta -estandarrak daude, semantika- eta antolaketa-mailan	Maila guztiak sistematikoki kudeatzen dira: teknikoa, semantikoa, antolaketakoa, arau-emailea eta legezkoa

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

BALIOA

X

7.1.2 Alderdi indartsuak

7.1.3 Hobetu beharreko alorrak

7.2 Beste informazio-sistema batzuetarako sarbidea eta horien bidezko osaketa

Erakundeak aplikazio informatikoak erakundearen beraren eta gainerako erakundeen informazioa osatzeko ahalmena du.

7.2.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Datuak ez dira osatzen	Datuak osatu egiten dira			
	Datu gutxi osatzen dira, barne- nahiz kanpo-sistemak baliatuz	Beste sistema batzuetako datuetan sartu eta horiek osatzen ditu		
		Datuak aldi berean jasotzea	Datuetara sarbidea, horiek transferitzeko aukera izan edo ez izan	Datuetarako sarbidea bateratua eta osoa da, aplikazioen arteko interfaze normalizatuen eta automatikoen bidez

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

BALIOA

X

7.2.2 Alderdi indartsuak

7.2.3 Hobetu beharreko alorrak

7.3 Erakundearen datuen eta informazioaren partekatzea eta osaketa

Erakundearen informazio elektronikoaren oinarriko erregistro-multzotako bat dago, barneko eta kanpoko beste sistema batzuentzat eskuragarri.

7.3.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Datuak ez dira partekatzen	Datuak partekatu egiten dira			
	Datu-partekatzea urria da, barne- eta kanpo-sistemekiko	Erakundeko datuak partekatzen dira		
		Datuak aldian behin bidaltzen dira	Datuetara sarbidea, horiek transferitzeko aukera izan edo ez izan	Datuetarako sarbidea bateratua eta osoa da, aplikazioen arteko interfaze normalizatuen eta automatikoen bidez

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

BALIOA

X

7.3.2 Alderdi indartsuak

7.3.3 Hobetu beharreko alorrak

7.4 Normalizazio-proiektuetako parte-hartzea

Erakundeak sistemak normalizatzeko proiektuetan hartzen du parte, elkarreragingarritasuna lortzeko.

7.4.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Normalizazio-prozesuetan ez dago parte-hartzerik	Normalizazio-prozesuetan parte hartzen da			
	Normalizazio-prozesuaren proiekturen bati jarraipena egiten zaio noizean behin, baina prozesuan bertan ez da parte hartzen	Normalizazio-prozesuetako parte-hartzea		
		Prozesuetako parte-hartzea, informazioari dagokionez	Proiektuetan aktiboki parte hartzea	Normalizazio-proiektuak koordinatzea eta zuzentzea (lidergoa)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

BALIOA

X

7.4.2 Alderdi indartsuak

7.4.3 Hobetu beharreko alorrak

7.5 Lankidetzaren eta zerbitzuen partekatzea

Erakundea lankidetzan aritzen da eta aliantzak egiten ditu beste erakunde batzuekin, zerbitzuak garatzeko eta partekatzeko.

7.5.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Beste erakunde batzuekin ez da lankidetzan aritzen, eta, gainera, zerbitzuak ere ez ditu partekatzen	Beste erakunde batzuekin lankidetzan aritzen da eta zerbitzuak partekatzen ditu			
	Beste erakunde batzuekin hitzarmenak eta akordioak egiten ditu zerbitzuak partekatzeko, baina horiek ez dira benetan betetzen	Lankidetzaren eta zerbitzuen partekatzea		
		Zerbitzu teknikoaren partekatzea	Zerbitzu digital bateratuak, beste erakunde batzuekin. Leihatila bakarra	Sarean lan egiteko eredu eta sistema aurreratuak

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

BALIOA

X

7.5.2 Alderdi indartsuak

7.5.3 Hobetu beharreko alorrak

7.6 Ebaluazio Orokorra. 7. irizpidea: Elkarreragingarritasuna

Definizioa: Erakundeak datuak eta informazioa barnekoekin nahiz beste erakunde batzuekin partekatzen eta osatzen du, horiek ez bikoizteko eta horiei lotuta egin daitezkeen izapidetzeak errazteko.

Helburu estrategikoa: Elkarreragingarritasun-esparru bat sortzea, sistema horiek osatzeko eta datuak partekatzeko.

FUNTSEZKO ELEMENTUAK:

- Estandarrak
- Normalizazio-proiektuak
- Oinarrizko erregistroak
- Sarbide-segurtasuna
- Erakundeen arteko sarea

	Nortzuk	Nola egiten dute	Zer ekoizten dute	Zer erabiltzen dute	Norentzat
	Agenteak	Prozesua / Jarduerak	Produktuak / Emaitzak	Baliabideak	Hartzaileak
	Elkarreragingarritasuna zein agenteren artean dago?	Nola kudeatzen da elkarreragingarritasuna?	Zein da elkarreragingarritasunaren emaitza?	Zein baliabide erabiltzen dira elkarreragingarritasuna lortzeko?	Zeinek irudikatzen du elkarreragingarritasuna?
100	Barne-elkarreragingarritasun osoa dago, bai eta beharrezkoak diren kanpoko erakunde guztiekin ere	Normalizazio-proiektuen koordinazioa eta zuzenketa (lidergoa)	Beharrezko datu guztietarako sarbide osoa dago (barnekoak nahiz kanpokoak). Sarean lan egiteko eredu eta sistema aurreratua	Maila guztiak sistematikoki kudeatzen dira, elkarreragingarritasun-ereduei eta -estandarrei jarraiki	CEO guztiek edozein administrazioen esku dauden datuei dagokienez
75	Barne-elkarreragingarritasun osoa dago, bai eta kanpoko erakunde batzuekin ere	Normalizazio-proiektuetako parte-hartze aktiboa	Datuetara sarbidea, horiek transferitzeko aukera izan edo ez izan. Zerbitzu digital bateratuak, beste erakunde batzuekin.	Maila batzuk sistematikoki kudeatzen dira, elkarreragingarritasun-ereduei eta -estandarrei jarraiki	CEO guztiek, erakundearen esku dauden datuei eta beste administrazioen esku dauden zenbait daturi dagokienez
50	Barne-elkarreragingarritasuna dago, prozesu horizontalentzako	Normalizazio-proiektuetako parte-hartzea, informazioari dagokionez	Datuak aldi behin bidaltzea eta jasotzea. Beste erakunde batzuekin hitzarmenak eta akordioak egitea, zerbitzuak partekatzeko	Elkarreragingarritasun-eredu eta -estandar batzuk daude, baina ez dituzte maila guztiak estaltzen (teknikoa, automatikoa, antolakuntzakoa, arau-emailea eta legezkoa)	CEO guztiek, erakundearen esku dauden datuei dagokienez
25	Elkarreragingarritasuna barneko zenbait unitateren prozesuen artean soilik dago	Normalizazio-prozesuetan ez da parte hartzen	Datu-partekatze urria, barne- eta kanpo-sistemekiko. Beste erakundeekin ez da lankidetzan aritzen, eta, era berean, zerbitzuak ere ez ditu haiekin partekatzen	Ez dago elkarreragingarritasun-eredurik eta -estandarrik	Talde espezifiko batzuek, erakundearen esku dauden datuei dagokienez


EBALUAZIOA:

8. 8. irizpidea: Zerbitzuak

8.1 Sarbide unibertsala duen web bidezko kanala

Erakundeak CEOei web bidezko kanala jartzen die eskuragarri.

8.1.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Ez dago web orririk, edo, izan arren, eduki estatikoak soilik ditu	Web orria dago, eta eduki estatikoak eta dinamikoak ditu			
	Web orria AEn zerbitzuetarako sarbidea errazteko dago, eta informazio eguneratua du	Web orriaren bidez, CEOen premien eta eskarien arabera egokitutako zerbitzuak ematen dira		
		Web bidezko kanalak oinarritzko zerbitzu-multzo bat du, eta, horri esker, zenbait izapide telematikoko egin daitezke, bai eta zenbait espedienteren egoera kontsultatu ere	Web orrien eta -aplikazioen diseinua aurreratua da erabilerari eta irisgarritasun-arauei dagokienez, nabigatzaile erabilienak onartzen ditu eta optimizatuta dago deskargatze-abiadurari eta eguneratzeari dagokienez	Web orrien eta -aplikazioen diseinua sistematikoki berrikusten eta hobetzen da, eta jarraipen sistematikoko bat egiten da, horren funtzionamenduari eta erabilerari dagokienez
				

BALIOA

X


8.1.2 Alderdi indartsuak

8.1.3 Hobetu beharreko alorrak

8.2 Zerbitzuak jasotzeko kanal-aniztasuna

Erakundeak zerbitzuak jasotzeko kanal ugari ematen ditu.

8.2.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Aurrez aurreko kanala soilik erabili daiteke, eta, zenbaitetan, telefono bidezkoa (batez ere, informazioa emateko)	Aurrez aurreko, telefono bidezko eta telematika bidezko kanalak erabil daitezke			
	Kanal telematikoa zenbait zerbitzutan soilik erabil daiteke	Zerbitzuak emateko kanal asko eskaintzen dira		
		Zerbitzuak emateko kanal asko eskaintzen dira, baina kanalen arteko integrazio-maila oso baxua da	Zerbitzua emateko kanal asko daude eta horien eskaintza osatua da; gainera, kalitate-maila homogenea da bide guztietan	Zerbitzuak kanal askoren bidez emateko eskaintza sistematikoki berrikusten eta hobetzen da
				

BALIOA

X

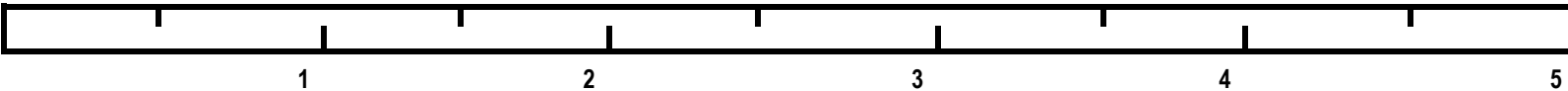
8.2.2 Alderdi indartsuak

8.2.3 Hobetu beharreko alorrak

8.3 Zerbitzu-eskaintzaren argitalpena

Erakundeak erabiltzeen (CEO) esku utziko du bere zerbitzu-katalogoa; bertan, hain zuzen, ezarritako zerbitzu telematikoak azaltzen dira.

8.3.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Ez dago zerbitzu-katalogorik erabiltzaileen esku	Zerbitzu-katalogo bat dago erabiltzaileen esku			
	Zenbait zerbitzuri buruzko informazioa ematen da	Zerbitzu-katalogo osoa eta eguneratua dago erabiltzaileen esku		
		Zerbitzu-katalogoan, CEOentzat inpaktu gehien dutenak daude	Zerbitzu-katalogoak eskainitako digitalizazio-maila eta eskura dauden izapide telematikoak adierazten ditu (firma, jakinarazpena, ordainketa...)	Zerbitzu-katalogoan horiek ematean izan behar diren kalitate-konpromisoak daude
				

BALIOA

X


8.3.2 Alderdi indartsuak

8.3.3 Hobetu beharreko alorrak

8.4 CEOen euskarri diren zerbitzuak

Erakundeak CEOei euskarria ematen die, eskaintzen dituzten zerbitzu digitalen erabilera sustatzeko eta errazteko.

8.4.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Ez dago euskarririk CEOentzat, AEren zerbitzuak erabil ditzaten	,Zerbitzu-euskarri bat dago CEOek AEak erabil ditzaten			
	Zerbitzu-euskarria erreaktibo da, eta arazoen aurrean jartzen da martxan	Arreta-zerbitzu bat dago, AEren zerbitzuak zabaltzeko eta erabiltzeko		
		Arreta-zerbitzuak zerbitzuak ezagutzen ditu eta horiek erabiltzeko laguntza ematen du	Arreta-zerbitzuak ere aktiboki hartzen du parte AEren zerbitzuen erabilera CEOen artean zabaltzeko eta horiek prestatzeko	Zerbitzuak sartzea sistematikoki sustatzen da, eta horien erabilera bultzatzen da, etengabeko prestakuntzen bitartez
				

BALIOA

X


8.4.2 Alderdi indartsuak

8.4.3 Hobetu beharreko alorrak

8.5 Zerbitzu-egokitzapena erabiltzaileekiko

Erakundeak zerbitzuak sistematikoki egokitzen eta hobetzen ditu, horien erabileraren eta erabiltzaileen premien arabera.

8.5.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Ez dago zerbitzuak erabiltzaileen arabera egokitzeko hobetze- eta egokitze-dinamikarik	Zerbitzuak erabiltzaileen arabera egokitzeko hobetze- eta egokitze-dinamika bat dago			
	Erabiltzaileentzat, zerbitzu jakin batzuk soilik hobetzen eta egokitzen dira sistematikoki	Zerbitzuak sistematikoki hobetzen eta egokitzen dira erabiltzaileentzat		
		Erabiltzaileen asebetetzea sistematikoki neurtzen da, eta hori kontuan hartzen da zerbitzuak hobetzeko eta egokitzeko	Erabiltzaileen parte-hartze aktiboa sustatzen da, zerbitzuak ebaluatzeko eta hobetzeko	Zerbitzuak sistematikoki ebaluatzen, hobetzen eta egokitzen dira erabiltzaileentzat
				

BALIOA

X

8.5.2 Alderdi indartsuak

8.5.3 Hobetu beharreko alorrak

8.6 Ebaluazio Orokorra. 8. irizpidea: Zerbitzuak

Definizioa: Erakundeak kalitatezko zerbitzu telematikoak ematen dizkie erabiltzaileei.

Helburu estrategikoa: CEOen esku kalitatezko zerbitzu telematikoaren eskaintza osoa jartzea.

FUNTSEZKO ELEMENTUAK:

- Aeren zerbitzuak
- Erabilgarritasuna
- Eraginkortasuna
- Eskuragarritasuna
- Abiadura
- Kalitatea
- Segurtasuna
- Inkestak

	Nortzuk	Nola egiten dute	Zer ekoizten dute	Zer erabiltzen dute	Norentzat
	Agenteak	Prozesua / Jarduerak	Produktuak / Emaitzak	Baliabideak	Hartzaileak
	Zeinek ematen ditu zerbitzuak?	Nola ematen dituzte zerbitzuak?	Zein da zerbitzuen emaitza?	Zein baliabide erabiltzen dituzte zerbitzuak emateko?	Zerbitzuak norentzat eskaintzen dituzte?
100	Administrazio-organo eta -unitate guztiek, erakundearen jarraibide arruntei jarraiki	Digitalizatutako zerbitzuak berriro diseinatzen dituzte, CEOen premien arabera	Zerbitzu guztiak maila gorenean daude digitalizatuta	CEOei arreta eta euskarria emateko zerbitzuak	CEO guztientzat, izan daitezkeenak barne
75	Antolaketa eta langileen arduradun diren organo horizontalek	Modu sistematizatuan digitalizatzen dute	Zerbitzuak kanal askoren bitartez ematen dituzte	Digitalizaziorako osagai estandarrak. Zerbitzu digitalen prestakuntza-ikastaroak	Erakundearen eskumen- eta lurralde-eremuko CEO guztientzat
50	Isolatutako administrazio-unitateek	Zerbitzu isolatu batzuk soilik digitalizatzen ditu	Zerbitzu nagusiak digitalizatzen dituzte	Eskuragarritasun- eta erabilera-estandarrak. Zerbitzu digitalak zabaltzeko kanpainak	Erakundearentzat estrategikoak diren CEOen taldeentzat
25					Talde espezifiko batzuentzat
0	Inork ez ditu antolakuntzako aldatetaz aztertzen eta planifikatzen	Zerbitzuak ez dira digitalizatzen	Zerbitzu batzuk digitalizatu dira	Ez dago arreta-zerbitzurik. Zerbitzu digitalak ez dira zabaltzen	

EBALUAZIOA:

9. 9. irizpidea: Azpiegitura Publikoak

9.1 Konexiorako bitartekoak

Erakundeak lurraldean banda zabalaren bidezko konexioaren hedapena sustatzen du, erabiltzaileek (CEO) digitalizatutako zerbitzu publikoetan sartu ahal izan dezaten.

9.1.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Lurraldean ez dago banda zabalaren bidezko konexiorik	Lurraldean banda zabalaren bidezko konexioa dago			
	Lurraldeko zenbait gunetan, banda zabalaren bidezko konexioa dago	Banda zabalaren bidezko konexioa lurralde osoan dago		
		Konexioa hobetzeko planak daude (abiadura, kostua, sarbideak...)	CEOak banda zabaleko zerbitzuetan sartu ahal izatea sustatzen da	Erabiltzaileen asebetetzea sistematikoki neurtzen da, konexioa hobetzeko

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

BALIOA

X

9.1.2 Alderdi indartsuak

9.1.3 Hobetu beharreko alorrak

9.2 Sarbide-eremu publikoak

Erakundeak herritarrei AEEtan sartzeko eta horiek erabiltzeko aukera emango dien eremu publikoak sustatzen ditu.

9.2.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Ez dago Interneten sartzeko eremu publikorik	Interneten sartzeko eremu publikoak daude			
	Sarbide mugatua duten eremu publikoak daude (talde jakin batzuentzat, esaterako: ikasleak, erretiratuak...)	Sarbide irekia duten eremu publikoak daude		
		Sarbide-eremu publikoek lurralde-estaldura urria dute, eta ez dituzte erabilera publikoko ekipoak	Sarbide-eremu publikoek lurralde-estaldura handia dute, eta erabilera publikoko ekipoak dituzte	Erabiltzaileen asebetetzea sistematikoki neurtzen da, sarbide-eremu publikoak hobetzeko

1	2	3	4	5	

BALIOA

X

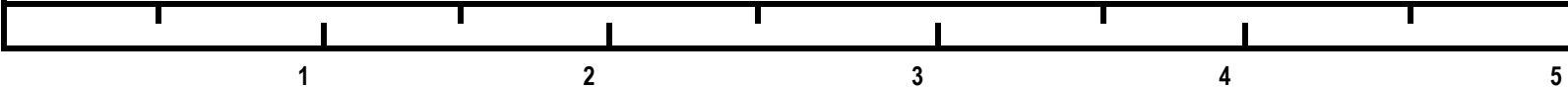
9.2.2 Alderdi indartsuak

9.2.3 Hobetu beharreko alorrak

9.3 Zerbitzuak erabiltzeko laguntza

Erakundeak CEOei beharrezko laguntza ematen die, Administrazio Elektronikoaren zerbitzuak beren lurralde-eremuan erabil ditzaten.

9.3.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Ez da laguntza orokorrik ematen, Administrazio Elektronikoaren zerbitzuak erabiltzeko	Administrazio Elektronikoaren zerbitzuak erabiltzeko laguntza orokorra ematen da			
	Laguntza talde jakin batzuei ematen zaie (ikasleak, erretiratuak...)	Laguntza orokorra eskatzen duten CEO guztiei ematen zaie		
		CEOek egindako kontsultak eta gertaerak aztertzen dira	Administrazio Elektronikoa zabaltzeko kanpainak egiten dira, eta zerbitzuak erabiltzeko prestakuntza ematen da	Erabiltzaileen asebetetzea sistematikoki neurtzen da, laguntza hobetzeko
				

BALIOA

X

9.3.2 Alderdi indartsuak

9.3.3 Hobetu beharreko alorrak

9.4 Partekatutako baliabideak

Erakundeak zerbitzu digitaletan sartzeko baliabide eta azpiegitura teknikoak partekatzea bultzatzen du bere jarduketa-eremuan.

9.4.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Ez dira zerbitzu digitaletan sartzeko baliabide eta azpiegitura teknikoak partekatzen	Zerbitzu digitaletan sartzeko baliabide eta azpiegitura teknikoak partekatzen dira			
	Administrazio guztietan dauden zenbait azpiegitura erabiltzen dira	Zerbitzu digitaletan sartzeko baliabide eta azpiegitura teknikoak partekatzeko politika dago		
		Erakunde publiko nahiz pribatuekin akordioak egin dira, baliabideak eta azpiegiturak partekatzeko	Erakunde publiko nahiz pribatuekin batera proiektuak egin dira, baliabideak eta azpiegiturak garatzeko	Baliabideak eta azpiegiturak partekatzeko akordioak eta proiektuak sistematikoki berrikusten dira

1	2	3	4	5	

BALIOA

X

9.4.2 Alderdi indartsuak

9.4.3 Hobetu beharreko alorrak



9.5 Jarduketa-planak

Erakundeak zerbitzu digitaletan sartzeko azpiegitura-bitartekoak bermatzeko planak ezartzen ditu bere jarduketa-eremuan.

9.5.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Ez dago zerbitzu digitaletan sartzeko azpiegitura-bitartekoak bermatzeko jarduketa-planik	Zerbitzu digitaletan sartzeko azpiegitura-bitartekoak bermatzeko jarduketa-planak daude			
	Jarduketa-planak azpiegitura jakin batzuetan baino ez daude	Zerbitzu digitaletan sartzeko azpiegitura guztietarako jarduketa-planak daude		
		Azpiegituren inbentario bat dago, eta erakundeak horrekiko egiten duen erabilera aztertzen da	Azpiegiturak garatzeko plangintza-batzordeak daude	Jarduketa-planak sistematikoki berrikusten dira

1	2	3	4	5	

BALIOA

X

9.5.2 Alderdi indartsuak

9.5.3 Hobetu beharreko alorrak

9.6 Ebaluazio Orokorra. 9. irizpidea: Azpiegitura Publikoak

Definizioa: Erakundeak zerbitzu digitalen erabilera ahalbidetzen eta errazten duten azpiegitura publikoen erabilgarritasuna sustatzen ditu.

Helburu estrategikoa: Administrazio Elektronikoaren zerbitzuetan sartzeko azpiegitura publiko egokiak izatea.

FUNTSEZKO ELEMENTUAK:

- Kanalak
- Azpiegitura teknikoak
- Eremu publikoak
- Lurralde-planak
- Baliabideak partekatzea

	Nortzuk Agenteak	Nola egiten dute Prozesua / Jarduerak	Zer ekoizten dute Produktuak / Emaitzak	Zer erabiltzen dute Baliabideak	Norentzat Hartzaileak
	Zeinek kudeatzen ditu azpiegitura publikoak?	Nola kudeatzen dira azpiegitura publikoak?	Zein da azpiegitura publikoak erabilia lortzen den emaitza?	Zein baliabide dituzte zerbitzu-erabileran laguntzeko?	Azpiegitura publikoak zeinek erabil ditzake?
100	Administrazio-organo eta -unitate guztiek, erakundearen jarraibide arruntei jarraiki	Jarduketa-planen jarraipena Erabiltzaileentzako inkestak	Banda zabalaren eskuragarritasuna, bere eskumeneko lurralde-eremuan	AEren zerbitzuak erabiltzeko laguntza-zerbitzu espezializatuak	CEO guztiek, eskuragarritasun-baldintza bereziak dituztenak barne (urritasunak dituzten pertsonak)
75	Antolaketa-arduradun diren organo horizontalek	Jarduketa-planen zehaztapena Azpiegitura publikoen katalogoa	Hari gabeko sarbidea eremu publikoetan	Erabiltzaileak zerbitzuak erabiltzeko prestatzea	Erakundearen eskumen- eta lurralde-eremuko CEO guztiek
50	Isolatutako administrazio-unitateek	Aparteko ekintzak eta jarraipen urria	Erabilera publikoko ekipoak, Internetera konexioa dutenak	Zerbitzuak zabaltzeko eta sustatzeko kanpainak egitea	Hiri-eremuko CEO guztiek
25					
0	Inork ez ditu azpiegitura publikoak kudeatzen	Ez dago ekintza planifikaturik azpiegitura publikoak prestatzeko	Banda zabalaren eskuragarritasuna, bere eskumeneko lurralde-eremuaren zati batean	Ez dago sostengu- eta laguntza-baliabiderik	Talde espezifiko batzuek

EBALUAZIOA:

10. 10. irizpidea: Legedia eta Araudia

10.1 Araudiaren ezagupena

Erakundeak AEren prozesuei eta prozedurei aplikatu beharreko araudia ezagutzen du.

10.1.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

AEn aplikatu beharreko araudia ez da ezagutzen	AEn aplikatu beharreko araudia ezagutzen da			
	Alderdi zehatz batzuei buruzko araudia soilik ezagutzen da	Erakundeetan, AEren euskarri arau-emailea dago		
		AEren garapenarekin lotutako langileek AEri eragiten dioten baldintza arau-emaileak ezagutzen dituzte	Zerbitzu-arduradunek AEri eragiten dioten baldintza arau-emaileak ezagutzen dituzte	AEri eragiten dioten baldintza arau-emaileak langile guztiek ezagutzen dituzte

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

BALIOA

X


10.1.2 Alderdi indartsuak

10.1.3 Hobetu beharreko alorrak

10.2 Araudiaren aplikazioa

Erakundeak AERI buruz indarrean dagoen araudia ezartzen du bere jarduketaren eremuan.

10.2.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Ez da AERI buruzko araudia ezartzen	AERen garapenarekin lotutako araudia ezartzen da			
	Zenbait unitatek AERekin lotutako araudia ezartzen dute	AERekin lotutako araudia sistematikoki ezartzen da		
		Araudia zerbitzu digital berrien diseinuan eta ezarpenean aplikatzen da	AERI buruzko araudia aplikatzeko irizpide berak ezartzen dira	AERI buruzko araudiaren aplikazioa sistematikoki berrikusten da
				

BALIOA

X

10.2.2 Alderdi indartsuak

10.2.3 Hobetu beharreko alorrak

10.3 Araudiaren garapena

Erakundeak AEn aplikatu beharreko araudia garatzen du, erakundearen beraren baitan.

10.3.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Ez da AEn buruzko araudirik garatzen	AEn buruzko araudia garatzen da			
	Zenbait unitatek AEn lotutako araudia garatu dute	AEn araudiaren garapena sistematizatu egin da		
		Araudia aztertzeko eta garatzeko jarduerak daude (azterketa-batzordeak...), eta erakundearen aplikazio-araudi bateratuak onartu dira, zenbait zerbitzu digitaletarako	Erakundearen AEn buruzko araudia garatzeko irizpide berak jarri dira	Erakundearen, esparru araudiaren espezifikoki bat dago, eta hori sistematikoki berrikusten da zerbitzu digitalen erabilerarako

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

BALIOA

X

10.3.2 Alderdi indartsuak

10.3.3 Hobetu beharreko alorrak

10.4 Lege-ekimeneko organoetako parte-hartzea

Erakundeak lege-ekimeneko organoetan parte hartzen du.

10.4.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

Ez du lege-ekimeneko organoetan parte hartzen	Lege-ekimeneko organoetan parte hartzen du			
	Parte noizean behin hartzen du	Lege-ekimeneko organoetako parte-hartzea sistematizatu egin da		
		Informazioa jasotzeko hurbiltzen da	Aktiboki hartzen du parte	Organoak zuzentzen ditu (lidergoa)

	1	2	3	4	5				

BALIOA

X


10.4.2 Alderdi indartsuak

10.4.3 Hobetu beharreko alorrak

10.5 Erabiltzaileekiko elkarreragina

Erakundeak erabiltzaileekiko (CEO) elkarreragina sustatzen du, testuinguru arau-emaileari eragin diezaioketen ekimenak ebaluatzeko, diseinatzeko eta sustatzeko.

10.5.1 Azpi-irizpideen ebaluazioa

CEOei ez zaie AEak garatzeko proposamen arau-emaileei buruzko kontsultarik egiten	AEak garatzeko proposamen arau-emaileei buruz CEOei kontsultak egiten zaizkie			
	Zenbait unitatek kontsultak egiten dituzte	AEak garatzeko proposamen arau-emaileei buruz CEOei egiten zaizkien kontsulta-sistemak sistematizatu egin dira		
		CEOei kontsultak sistematikoki egiten zaizkie, zerbitzuak araudiari dagokionez ebaluatzeko eta hobetzeko	CEOen parte-hartzea sustatzen da, eta koordinazio egonkorra dago zerbitzu digitalen erabiltzaileen elkarte edo talde ordezkariekin	CEOek AEen garapenerako egiten diren proposamen arau-emaileetan duten parte-hartzezko sistema sistematikoki berrikusten eta hobetzen da
				

BALIOA

X

10.5.2 Alderdi indartsuak

10.5.3 Hobetu beharreko alorrak

10.6 Ebaluazio Orokorra. 10. irizpidea: Legedia eta Araudia

Definizioa: Erakundeak AEen garapenerako esparru arau-emailea eta legala ezagutu, aplikatu, garatu eta sustatzen du.

Helburu estrategikoa: Administrazio elektronikoa arautzen duen araudia behar bezala garatzea eta aplikatzea.

FUNTSEZKO ELEMENTUAK:

- Ezagutza
- Araudia
- Lege-ekimenak
- CEOak (erabiltzaileak)
- Datu-babesa
- Preskripzio-organoetako parte-hartzea

	Nortzuk Agenteak	Nola egiten dute Prozesua / Jarduerak	Zer ekoizten dute Produktuak / Emaidzak	Zer erabiltzen dute Baliabideak	Norentzat Hartzaileak
	Zeinek kudeatzen du legedia eta araudia?	Nola kudeatzen da legedia eta araudia?	Zein da legedia eta teknologia kudeatuta lortzen den emaitza?	Zein baliabide daude legedia eta teknologia kudeatzeko?	Nork irudikatzen du eta parte hartzen du legediaren eta araudiaren kudeaketan?
100	Administrazio-organo eta -unitate guztiek, erakundearen jarraibide arruntei jarraiki	Foro arau-emaileen zuzendaritza (lidergoa) eta koordinazioa	AErako esparru arau-emaile espezifiko bat, sistematikoki kudeatua, zabaldua eta mantendua	Barne-baliabide espezializatuak daude euskarri arau-emailearentzat	Eskumen-eremuko CEO guztiek (inkesta sistematikoak)
75	Antolaketa-arduradun diren organo horizontalek (zerbitzu juridikoek)	Barneko eta kanpoko foro arau-emaileetako parte-hartzea	Esparru arau-emaile espezifiko bat, berrikuste eta zabaltze sistematikorik gabea	Prestakuntza espezializatua langile espezifikoentzat	Erakundearentzat estrategikoak diren CEOen taldeak
50	Isolatutako administrazio-unitateek	Isolatutako alorretan, araudia aztertze eta garatzeko proiektuak	Legediaren eta araudiaren bilketa ez sistematikoa	Aldizkari eta argitalpen espezializatuetak harpidetza eta horien kontsulta	Talde espezifiko batzuek
25	Isolatutako administrazio-unitateek	Isolatutako alorretan, araudia aztertze eta garatzeko proiektuak	Legediaren eta araudiaren bilketa ez sistematikoa	Aldizkari eta argitalpen espezializatuetak harpidetza eta horien kontsulta	Talde espezifiko batzuek
0	Inork ez du legedia eta araudia kudeatzen	Ez da AErako araudi eta legedi espezifikoa garatzen	Legedi eta araudi espezifikoaren ezagupen urria	Ez da baliabiderik erabiltzen legedia eta araudia kudeatzeko	CEOek ez dute parte hartzen araudia eta legedia garatzen

EBALUAZIOA:



11. Ebaluazio orokor kuantitatiboa

Ebaluazioa eta Diagnostika

Azpi-irizpideen ebaluazioa

1. Lidergoa

PISUA BALIOA

1.1	20		0,0
1.2	25		0,0
1.3	15		0,0
1.4	15		0,0
1.5	25		0,0
			0,0

2. Politika eta Estrategia

PISUA BALIOA

2.1	15		0,0
2.2	20		0,0
2.3	30		0,0
2.4	15		0,0
2.5	20		0,0
			0,0

3. Antolaketa eta Pertsonak

PISUA BALIOA

3.1	30		0,0
3.2	20		0,0
3.3	15		0,0
3.4	20		0,0
3.5	15		0,0
			0,0

4. Prozesuak

PISUA BALIOA

4.1	20		0,0
4.2	15		0,0
4.3	15		0,0
4.4	30		0,0
4.5	20		0,0
			0,0

5. Teknologia eta Baliabideak

PISUA BALIOA

5.1	15		0,0
5.2	20		0,0
5.3	30		0,0
5.4	20		0,0
5.5	15		0,0
			0,0

6. Informatikako Aplikazioak

PISUA BALIOA

6.1	50		0,0
6.2	15		0,0
6.3	10		0,0
6.4	10		0,0
6.5	15		0,0
			0,0

7. Elkarreragingarritasuna

PISUA BALIOA

7.1	15		0,0
7.2	15		0,0
7.3	30		0,0
7.4	30		0,0
7.5	10		0,0
			0,0

8. Zerbitzuak

PISUA BALIOA

8.1	10		0,0
8.2	50		0,0
8.3	10		0,0
8.4	20		0,0
8.5	10		0,0
			0,0

9. Azpiegitura Publikoak

PISUA BALIOA

9.1	30		0,0
9.2	15		0,0
9.3	30		0,0
9.4	15		0,0
9.5	10		0,0
			0,0

10. Legedia eta Araudia

PISUA BALIOA

10.1	30		0,0
10.2	30		0,0
10.3	15		0,0
10.4	15		0,0
10.5	10		0,0
			0,0



Irizpideen Ebaluazioa

1. Lidergoa

Azpi-irizpideen batura	0,0
Irizpide orokorra	
Balioa	0,0

2. Politika eta Estrategia

Azpi-irizpideen batura	0,0
Irizpide orokorra	
Balioa	0,0

3. Antolaketa eta Pertsonak

Azpi-irizpideen batura	0,0
Irizpide orokorra	
Balioa	0,0

4. Prozesuak

Azpi-irizpideen batura	0,0
Irizpide orokorra	
Balioa	0,0

5. Teknologia eta Baliabideak

Azpi-irizpideen batura	0,0
Irizpide orokorra	
Balioa	0,0

6. Informatikako Aplikazioak

Azpi-irizpideen batura	0,0
Irizpide orokorra	
Balioa	0,0

7. Elkarreragingarritasuna

Azpi-irizpideen batura	0,0
Irizpide orokorra	
Balioa	0,0

8. Zerbitzuak

Azpi-irizpideen batura	0,0
Irizpide orokorra	
Balioa	0,0

9. Azpiegitura Publikoak

Azpi-irizpideen batura	0,0
Irizpide orokorra	
Balioa	0,0

10. Legedia eta Araudia

Azpi-irizpideen batura	0,0
Irizpide orokorra	
Balioa	0,0



Ebaluazio Orokorra

1. Lidergoa

Irizpideen Ebaluazioa

0,0

Pisua

10

0,0

2. Politika eta Estrategia

Irizpideen Ebaluazioa

0,0

Pisua

10

0,0

3. Antolaketa eta Pertsonak

Irizpideen Ebaluazioa

0,0

Pisua

8

0,0

4. Prozesuak

Irizpideen Ebaluazioa

0,0

Pisua

10

0,0

5. Teknologia eta Baliabideak

Irizpideen Ebaluazioa

0,0

Pisua

7

0,0

6. Informatikako Aplikazioak

Irizpideen Ebaluazioa

0,0

Pisua

15

0,0

7. Elkarreragingarritasuna

Irizpideen Ebaluazioa

0,0

Pisua

5

0,0

8. Zerbitzuak

Irizpideen Ebaluazioa

0,0

Pisua

25

0,0

9. Azpiegitura Publikoak

Irizpideen Ebaluazioa

0,0

Pisua

5

0,0

10. Legedia eta Araudia

Irizpideen Ebaluazioa

0,0

Pisua

5

0,0

Ebaluazio Orokorra

0,0

12. Ebaluazio orokor kualitatiboa



I. ERANSKINA: Hobekuntzarako ekintza-plana

Irizpidea:

AZPI-IRIZPIDEA / EKINTZA	LEHENTASUNA (Hand/Ert/Txik)	ARDURADUNA	EPEA	AURREKONTUA

II. ERANSKINA: Adierazleentzako helburuen, neurtze-planen eta egungo emaitzen zehaztapena

Irizpidea:

ADIERAZLEA	A	METODOA, MAIZTASUNA, ERREGISTROA, KALKULU-ARDURADUNA, ONARTZE-IRIZPIDEA	AZKEN EMAITZA	HELBURUAK ETA NEURTZE-PLANAK