



Administrazio Elektronikoaren Eredua (AEE)

1. bertsioa

Informazioa Biltzeko Koaderno



AURKIBIDEA

1.	Oinarrizko datuak.....	4
2.	Irizpideen eta azpi-irizpideen informazio-bilketa.....	6
2.1	1. irizpidea: Lidergoa	6
2.1.1	<i>Politiken definizioan eta jarraipenean parte hartzea.....</i>	6
2.1.2	<i>Kudeaketa-talde arduraduna.....</i>	8
2.1.3	<i>Konpromisoen adierazpen publikoa.....</i>	10
2.1.4	<i>Hedapenean eta sustapenean parte hartzea.....</i>	12
2.1.5	<i>Faktore garrantzitsuak ezagutzea.....</i>	14
2.2	2. irizpidea: Politika eta Estrategia	16
2.2.1	<i>Erakundeen Politika.....</i>	16
2.2.2	<i>Estrategia-plangintza.....</i>	18
2.2.3	<i>Ekonomia-baliabideen plangintza.....</i>	20
2.2.4	<i>Erabakiak hartzeko foroetan parte hartzea eta estrategiak ezagutzea.....</i>	22
2.2.5	<i>Komunikazio- eta hedapen-plana.....</i>	24
2.3	3. irizpidea: Antolaketa eta Pertsonak.....	26
2.3.1	<i>Antolaketa-eredua.....</i>	26
2.3.2	<i>Postu-profilak eta gaitasunen plangintza.....</i>	28
2.3.3	<i>Gaitasunak ebaluatzeko sistemak.....</i>	30
2.3.4	<i>Etengabeko prestakuntza.....</i>	32
2.3.5	<i>Ezagutza-kudeaketa.....</i>	34
2.4	4. irizpidea: Prozesuak	36
2.4.1	<i>Prozesuetan oinarritutako antolaketa.....</i>	36
2.4.2	<i>Digitalizazio-metodologia.....</i>	38
2.4.3	<i>Prozesu-digitalizazioa.....</i>	40
2.4.4	<i>Prozesu-hobekuntza eta -berrikuntza.....</i>	41
2.4.5	<i>HEEekiko joera.....</i>	41
2.5	5. irizpidea: Teknologia eta Baliabideak.....	41
2.5.1	<i>Arkitektura teknikoaren eredua.....</i>	41
2.5.2	<i>Teknologia guneratzeko plana.....</i>	41
2.5.3	<i>Ekipamenduak.....</i>	41
2.5.4	<i>Barne- eta kanpo-konexioak.....</i>	41
2.5.5	<i>Euskarri-baliabideak.....</i>	41
2.6	6. irizpidea: Informatikako Aplikazioak	41
2.6.1	<i>Aplikazio-estaldura funtzionala.....</i>	41
2.6.2	<i>Aplikazioek teknologia- eta metodologia-baldintzak betetzea.....</i>	41
2.6.3	<i>Guztiek erabiltzeko aplikazioak.....</i>	41
2.6.4	<i>Dokumentu elektronikoen kudeaketa.....</i>	41
2.6.5	<i>Segurtasun-sistemak.....</i>	41



2.7	7. irizpidea: Elkarreragingarritasuna	41
2.7.1	<i>Elkarreragingarritasun-ereduak eta -estandarrik</i>	41
2.7.2	<i>Beste informazio-sistema batzuetarako sarbidea eta haiekiko integrazioa</i>	41
2.7.3	<i>Erakundearen datuen eta informazioaren partekatzea eta osaketa</i>	41
2.7.4	<i>Normalizazio-proiektuetan parte hartzea</i>	41
2.7.5	<i>Lankidetzeta eta zerbitzuen partekatzea</i>	41
2.8	8. irizpidea: Zerbitzuak.....	41
2.8.1	<i>Sarbide unibertsala duen web kanala</i>	41
2.8.2	<i>Zerbitzuetara hainbat kanaletatik sartzeta</i>	41
2.8.3	<i>Zerbitzu-eskaintzaren argitalpena</i>	41
2.8.4	<i>HEEen euskarri diren zerbitzuak</i>	41
2.8.5	<i>Zerbitzuak erabiltzaileen arabera egokitzea</i>	41
2.9	9. irizpidea: Azpiegitura Publikoak	41
2.9.1	<i>Konexiorako bitartekoak</i>	41
2.9.2	<i>Sarbide-eremu publikoak</i>	41
2.9.3	<i>Zerbitzuak erabiltzeko laguntza</i>	41
2.9.4	<i>Partekatutako baliabideak</i>	41
2.9.5	<i>Jarduketa-planak</i>	41
2.10	10. irizpidea: Legedia eta Araudia	41
2.10.1	<i>Araudiaren ezagupena</i>	41
2.10.2	<i>Araudiaren aplikazioa</i>	41
2.10.3	<i>Araudiaren garapena</i>	41
2.10.4	<i>Lege-ekimeneko organoetan parte hartzea</i>	41
2.10.5	<i>Erabiltzaileekiko elkarreragina</i>	41



1. Oinarrizko datuak

Erakundearen datuak

Izena: Erakunde-mota:

Harremanetarako pertsona: Harremanetarako telefonoak / e-maila:

Kanpo-aholkularia (beharrezkoa bada):

Egitura eta funtzioak

Eskaintako gaitasun eta zerbitzu nagusiak

Egoitza eta instalazio fisikoak

Erabilitako IKTekin lotutako azpiegitura nagusien deskripzioa

Azpi kontratatutako zerbitzu nagusien deskripzioa

Zenbat jende zerbitzatzen duen (milaka)

15 urtetik gorako biztanleriaren ehunekoa

65 urtetik gorako biztanleriaren ehunekoa

Enpresa-kopurua

Merkataritza-establezimenduen kopurua

Erakundeetan lan egiten duen langile-kopurua

Informatikako Departamendua osatzen duen profesional-kopurua

Erakundearen urteko aurrekontua

AEren proiektuari dagokion erakunde-aurrekontua

Zein erakunde publikorekin trukutzen dituen datu elektronikoak

Zein erakunde pribaturekin trukutzen dituen datu elektronikoak

DATU-BILKETA – ERREFERENTZIA-DATA

Izena	Kargua	Lekua eta data	Irizpideak

2. Irizpideen eta azpi-irizpideen informazio-bilketa

2.1 1. irizpidea: Lidergoa

2.1.1 Politiken definizioan eta jarraipenean parte hartzea

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
Politika publikoak AEn: definizioa, gauzapena eta ebaluazioa		
Baliabide-esleipena		
Komunikazio-planak		
Politikaren eta estrategiaren berrikuspena eta eguneratzea		

JARDUTE EGOKIAK

- AEri buruzko politika (plan, programa edo proiektu gisa zehaztua) erakundeko gorengo arduradun politikoak onartzen du
- AEri buruzko planean, programan edo proiektuan, baliabideen eta arduren esleipena ere jasota dago
- AEri buruzko planaren, programaren edo proiektuaren jarraipena gorengo arduradun politikoak onartzen eta koordinatzen du
- Bada batzorde bat AEren plana, programa edo proiektua eta horren jarraipena baliozkotzen duena, eta, bertan, erakundeko arduradun politikoek hartzen dute parte
- Bada barneko eta kanpoko komunikazio-plan bat; plan hori, hain zuzen, erakundeko arduradun politikoek onartua da, eta bertan parte hartzen dute



Politiken definizioan eta jarraipenean parte hartzea

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
Arduradun politikoek AEri buruzko politikak eta estrategiak sortzen eta onartzen duten parte-hartzearen maila (Hand./Ert./Txik.)			
Arduradun politikoek AEri buruzko politikak jarraitzen eta erabaki egokiak hartzen duten parte-hartzearen maila (Hand./Ert./Txik.)			
Gorengo arduradun politikoek AEri buruzko zenbat barne-batzorde edo -komisiotan parte hartzen duten, kopurutan eta ehunekotan			
Arduradun politikoek komunikazio-planean zenbat interbentzio dagoen programaturik eta, ehunekotan, zenbat bete diren			

2.1.2 Kudeaketa-talde arduraduna

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
Kudeaketa-talde egonkorra eta kualifikatua		
Erabakiak hartzeko ahalmena duten arduradunak eta taldeak		
Funtzioak eskuordetzea		
Lidergoa hautemateko neurriak		

JARDUTE EGOKIAK

- AE garatzeko beharrezkoak diren eremu guztietako profesionalek osatutako taldeak, erabakiak hartzeko ahalmena dutenak
- AERen jarraipen-batzordeak
- Kudeaketa-taldeak urtean dituen bilkuren egutegia
- Baliabideak/aurrekontuak eta lehentasunak/epeak kudeatzeko eta/edo esleitzeko aukera erreala
- Politikaren eta estrategiaren komunikazio-plana, kudeaketa-taldeak zuzendua



Kudeaketa-talde arduraduna

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
Erakundean, administrazio elektronikoan espezializatuta dagoen langile-kopurua (informatikoak, juridikoak, besteak)			
A Eri buruzko politikak eta estrategiak egiten eta onartzen kudeaketa-taldeak duen parte-hartzearen maila (Hand./Ert./Txik.)			
Kudeaketa-taldearen bilkura-egutegia zenbateraino betetzen den, ehunekotan			
A Eren planak, programak eta proiektuak jarraitzen eta erabaki egokiak hartzen kudeaketa-taldeak duen parte-hartzea (Hand./Ert./Txik.)			
Erakundeko langileekin A Eri buruz antolatzen diren barne-bilkuretan kudeaketa-taldeko pertsonak (eta ez gorengo arduradun politikoei) zenbat bider parte hartu duten, kopurutan eta ehunekotan			
HEEekin A Eri buruz antolatzen diren kanpo-bilkuretan, kudeaketa-taldeko pertsonak parte hartu duten aldien kopurua eta ehunekoa (gorengo arduradun politikoen ezberdina da)			

2.1.3 Konpromisoen adierazpen publikoa

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
Helburuen eta/edo konpromisoen jakinarazpena		
Konpromisoak ez betetzearen ordainak		
Konpromiso-zehaztapenean parte hartzeko mekanismoak		

JARDUTE EGOKIAK

- Urteko helburuen zehaztapen bat egotea
- HEEei zerbitzuak emateko gutunak edo konpromisoak
- Urteko helburuak hedatzeko kanpaina
- AĒren konpromisoak betetzeari buruzko urteko memoria bat idaztea eta hedatzea



Konpromisoen adierazpen publikoa

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
Erakundeak A Erekin dituen konpromisoak direla-eta, urtean egiten diren adierazpen publikoen kopurua	*		
Erakundeak parte hartzen duen, lankidetzan aritzen den edo babesten dituen kanpo-foroen edo A Eren konpromisoak hedatzeko eta zabaltzeko ekitaldien kopurua			
A Eri buruzko konpromisoak direla-eta, zenbat iradokizun egin den			
A Eri buruzko konpromisoak direla-eta, zenbat kexa egin den			

2.1.4 Hedapenean eta sustapenean parte hartzea

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
Hedapen-kanpainak		
Sustapen-kanpainak		
Prestakuntza-planak		

JARDUTE EGOKIAK

- AE sustatzeko eta hedatzeko ekitaldiak antolatzea
- Administrazioko langileentzat, AERI buruzko informazio- eta/edo prestakuntza-ekintzak antolatzea
- HEEentzat, AERI buruzko informazio- eta/edo prestakuntza-ekintzak antolatzea



Hedapenean eta sustapenean parte hartzea

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
AE sustatzearen edo hedatzearen erakundeak langileentzat eta HEEentzat antolatutako ekitaldietan arduradun nagusiek zenbateraino parte hartu duten, kopurutan eta ehunekotan			
AE sustatzearen edo hedatzearen erakundeak langileentzat eta HEEentzat antolatutako ekitaldietan kudeaketa-taldeko langileek zenbateraino parte hartu duten, kopurutan eta ehunekotan			
Langileentzat eta HEEentzat AE sustatzeko edo hedatzeko antolatutako ekitaldietan arduradun nagusiek zenbateraino parte hartu duten, kopurutan eta ehunekotan (erakundeak antolatu gabeko ekitaldietan)			
Langileentzat eta HEEentzat AE sustatzeko edo hedatzeko antolatutako ekitaldietan kudeaketa-taldeko langileek zenbateraino parte hartzeen duten, kopurutan eta ehunekotan (erakundeak antolatu gabeko ekitaldietan)			

2.1.5 Faktore garrantzitsuak ezagutzea

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
Faktore bultzatzaileak		
Faktore baliogabetzaileak		
Inpaktuari buruzko inkestak eta azterketak		
AEren estatistikak		

JARDUTE EGOKIAK

- AEren barne-antolaketarako jarraibideak hedatzea
- Kudeaketa-taldea AErako gaitzea eta prestatzea
- Kudeaketa-taldean AEri buruzko artikulua eta erreferentziak banatzea
- Erakundeak AEn duen lekua aztertzea

Faktore garrantzitsuak ezagutzea

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
AEk barne-antolaketan duen eraginari buruzko inkesten emaitzak			
AEk kanpo-zerbitzuetan duen eraginari buruzko inkesten emaitzak			

2.2 2. irizpidea: Politika eta Estrategia

2.2.1 Erakundeen Politika

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
AEren inguruko helburuen zehaztapena		
Tartean diren kolektiboei egindako kontsultak		
Bideragarritasun-azterketak		

JARDUTE EGOKIAK

- AE ezartzeko printzipioak eta irizpideak zehaztea
- AE ezartzeko adierazleak eta helburuak zehaztea, kudeaketa-alorren eta zerbitzuen arabera
- Tartean diren kolektiboei AEri buruzko kontsultak egitea
- AE ezartzea zein bideragarria den jakiteko azterketak egitea

**Erakundeen Politika**

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
AEren inguruko politika zehazten duten helburuen hedapen- eta estaldura-maila (Hand./Ert./Txik.)			

2.2.2 Estrategia-plangintza

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
Kudeaketa-planak		
HEEen estrategien, premien eta itxaropenen lerrokatzea		
Proiektu-kudeaketa		
Adierazleen eta helburuen kontrola eta jarraipena		

JARDUTE EGOKIAK

- AErako urte anitzeko planak eta urteroko berrikuspena: antolaketa, teknologia eta aurrekontua
- AEren proiektu-zorroa
- Adierazleak eta helburuak kudeatzeko aginte-taula osoa

Estrategia-plangintza

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
Hurrengo hiru urteetarako AERI buruzko zenbat ekintza edo proiektu planifikatu den			
Aldi horretarako planifikatutako ekintzen artetik, zenbat amaitu diren			

2.2.3 Ekonomia-baliabideen plangintza

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
Aurrekontu-esleipena		
Aurrekontu-kudeaketa		
Kostu- eta onura-azterketak – Errentagarritasun-azterketak		

JARDUTE EGOKIAK

- Proiektuen kudeaketa ekonomikoa
- AEren garapen-ildo estrategiko bakoitzak eragiten dituen kostuen eta aurrezkien azterketa



Ekonomia-baliabideen plangintza

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
Aurrekontuaren eta strategiaren arteko koherentzia (Hand./Ert./Txik.)			
AErako planifikatutako aurrekontutik, azken urtean zenbat erabili den, kopurutan eta ehunekotan			
AErako esleitutako aurrekontua herritar bakoitzeko	*		
AE garatzeko aurrekontua, langile bakoitzeko			
Aurrekontuetan AErako zenbat dagoen aurreikusita, datozen hiru urteetarako			
AE ezartzeko datozen 3 urteetan zein kostu dagoen planifikaturik	*		
AE ezartzeak epe ertainera eragin dezakeen aurrezkiaren kalkulua	*		

2.2.4 Erabakiak hartzeko foroetan parte hartzea eta estrategiak ezagutzea

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
Teknologia eta antolaketaren inguruko foroak ezagutzea		
Parte-hartzearen planifikazioa		

JARDUTE EGOKIAK

- Estrategikotzat jotako alorretan dauden teknologia-foroak ezagutzea
- Estrategikotzat jotako alorretan dauden antolaketa-foroak ezagutzea
- Foroak antolatzea
- Foroetan parte hartzea
- AERI buruzko foro, ekitaldi eta jardute egokien gaineko buletinaren harpidetun egitea

Erabakiak hartzeko foroetan parte hartzea eta estrategiak ezagutzea

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
Erakundeak zenbat forotan parte hartzen duen			
Erakundeak kanpo-prestakuntzarako zenbat ekintza antolatu dituen AErako strategiaren inguruan			

2.2.5 Komunikazio- eta hedapen-plana

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
Barneko eta kanpoko komunikazio-planak		
Sentsibilizazio-kanpainak		
Emitza-ebaluazioa		

JARDUTE EGOKIAK

- Barneko eta kanpoko komunikazio- eta sustapen-planak izatea
- Politika- eta estrategia-zabaltzeari buruzko hedapen-argitalpenak izatea
- AE/Intranet barne-buletina
- AEren inguruko sentsibilizazio-kanpaina

**Komunikazio- eta hedapen-plana**

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
AE erakunde-maila guztietara zabaltzeko ekintza-kopurua			
Urtebetean zenbat ekintza AEren kanpo-zabalkuderako			
Urte amaierarako, zenbat forotan / biltzarretan esku hartu den aktiboki			
AEren kanpo-komunikaziorako eta -hedapenerako zuzendutako aurrekontua			

2.3 3. irizpidea: Antolaketa eta Pertsonak

2.3.1 Antolaketa-eredua

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
Antolaketa-aldaketak		
Aldaketa kudeatzeko proiektuak		
Antolaketa-funtzioen eta -egituren egokitzapena		
Langileen motibazioa, parte-hartzea eta aitortpena		

JARDUTE EGOKIAK

- AEren antolaketa-aldaketa kudeatzeko proiektua
- Antolaketa-aldaketarekin lotutako arriskuen kudeaketa
- Langileen parte-hartzea sustatzeko eta parte-hartze hori aitortzeko mekanismoak (sariak...)

**Antolaketa-eredua**

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
Langileek AEren garapenari buruz duten asebetetze-maila (langileentzako inkesta)	*		
AEren inguruko jarduera berriak garatze aldera langileek zenbat ekimen sustatu dituzten (onartutako eta ezarritako ekimenen ehunekoa)			
Antolaketa-aldaketa kudeatzeko proiektuaren aurrerapen-maila (Hand./Ert./Txik.)			

2.3.2 Postu-profilak eta gaitasunen plangintza

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
AEko gaitasunen – profilen identifikazioa		
Plangintza eta barneratzea		
Prestakuntza-planak (teknikoa, antolaketakoa eta juridikoa)		

JARDUTE EGOKIAK

- Langileak kualifikatzeko plana
- Gaitasun-katalogoa (oinarrizkoak, kritikoak eta estrategikoak) eta lanpostuei lotutako profilak
- AEn espezializatutako lanbide-profilak dituzten pertsona berriak hartzeko premiak hautematea

**Postu-profilak eta gaitasunen plangintza**

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
Lanpostuetan zenbat ardura / gaitasun dagoen definiturik, AEren inguruan			
A Eri dagokionez zehaztutako lanpostu espezifikoen kopurua eta ehunekoa			
AE dela-eta profila aldatu zaien lanpostuen kopurua eta ehunekoa	*		

2.3.3 Gaitasunak ebaluatzeko sistemak

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
AE ebaluatzeko sistemak zehaztea		
AE ebaluatzeko sistemak aplikatzea		

JARDUTE EGOKIAK

- Gaitasun-mailei eta mailen ebaluazioari buruzko argitalpenak
- Gaitasunen urteroko ebaluazioa, jarduera ebaluatzeko sistemen bitartez

**Gaitasunak ebaluatzeko sistemak**

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
Zenbat langilek (kopurutan eta ehunekotan) duen Aeko gaitasun ebaluaturik (egiazaturik ere bai)			
Langileek dituzten gaitasunak egiaztatzeko, urtean egin beharreko ebaluazio-kopurua			
Behar bezala estalitako gaitasunen – profilen ehunekoa			

2.3.4 Etengabeko prestakuntza

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
Prestakuntza-premien hautematea		
AERI buruzko etengabeko prestakuntza-planen kudeaketa		
AERen prestakuntza jasotzeko euskarri-sistemak eta -baliabideak		
Eraginkortasun-ebaluazioa		

JARDUTE EGOKIAK

- Ikastaroak kudeatzeko sistema (egin daitezkeen ikastaroen katalogoa, izen-ematea, balorazioa eta dagoeneko egin diren ikastaroei buruzko materiala)
- Langileek erabil ditzaketen multimedia-baliabideen gordelekua (dokumentuak, bibliografia, bideoak, web orri interesgarriak...)
- Tutoretzak eta erabiltzaileentzako arreta-zerbitzuak
- e-learningen sistemak
- Prestakuntza-eraginkortasunaren ebaluazioa



Etengabeko prestakuntza

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
Ezagutzak barneratzeko eta esperientziak ezagutzeko baliabide-kopurua (ereduak, bibliografia, bideoak, e-learning...)			
AEn programatutakoei buruz egindako prestakuntza-ekintzen kopurua (ehunekoa: egindako ekintzak / ekintza aurrekusiak – iragarriak)			
Bertaratu gabe AEn buruz egin daitezkeen prestakuntza-ikastaroen kopurua			
Langile bakoitzak urtean zenbat ordu ematen dituen AEn prestatzen	*		
AEn prestatzeko ikastaro-kopurua			
Azken urtean AEn buruzko prestakuntza zenbat langilek jaso duen (kopurua eta ehunekoa), on-line, aurrez aurre eta era mistoan egindako prestakuntza-saioak bereiziz	*		
Prestakuntza-jardueren eraginkortasuna (jarduera eta pertsona bakoitzaren kalifikazioa) (Hand./Ert./Txik.)			

2.3.5 Ezagutza-kudeaketa

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
Informazioa jasotzeko, eguneratzeko eta trukatzeko prozedurak		
Ezagutza-kudeaketarako tresnak		
Barne- eta kanpo-adituen katalogoa		

JARDUTE EGOKIAK

- Ezagutzaren Intranet
- Gaikako foroak
- AEn egiten diren jardute egokiei buruzko datu-basea
- Hainbat gordelekutan kontsultatzeko interfaze osatua
- Erakunde-ezagutzen katalogoa, iturri sortzailea, barne- eta kanpo-aditua eta gordelekuko eguneratze-prozedura identifikatuta dituen
- Barne- eta kanpo-adituen katalogoa
- Hainbat gordelekutan, edukiak kargatzeko prozedura
- Edukiak eta dokumentu elektronikoak kudeatzeko tresna

**Ezagutza-kudeaketa**

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
Intraneten AEn buruz dauden foro telematikoen kopurua			
Langile bakoitza egunean zehar zenbat bider sartzen den Intraneten			
AEn dokumentatutako jardute egokien kopurua			
Katalogoan jasotako aditu-kopurua			

2.4 4. irizpidea: Prozesuak

2.4.1 Prozesuetan oinarritutako antolaketa

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
Prozesu-identifikazioa eta -zehaztapena (lotura duten HEEak, arduradunak)		
Zerbitzu-katalogoa		
Kalitate-estandarrak, kudeaketa-adierazleak eta neurtze-jarduerak		
Funtsezko prozesuak politikarekin eta estrategiarekin lerrokatzea		

JARDUTE EGOKIAK

- Arduradunak eta adierazleak dituzten prozesu-mapak
- Aginte-taula osoa
- Prozesu-egiaztapena
- Zerbitzu-gutuna
- Prozesuen araberako kudeaketaren eta hobekuntza-kudeaketaren prestakuntza

**Prozesuetan oinarritutako antolaketa**

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
Erakundearen identifikatutako zerbitzu-kopurua			
Dokumentatutako prozesuen kopurua eta ehunekoa	*		
HEEak identifikatuta dituzten prozesu zerbitzu-emaileen kopurua eta ehunekoa			
Kudeaketa-adierazleak zehaztuta dituzten prozesuen kopurua eta ehunekoa			
Arduraduna esleituta duten prozesuen kopurua eta ehunekoa			

2.4.2 Digitalizazio-metodologia

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
Prozesuak berriro diseinatzea		
Zerbitzuak digitalizatzeko metodologia		
Digitalizatu beharreko zerbitzuak planifikatzeko metodologia		
Ekonomia-azterketa (kostuak eta aurrezkiak)		
Prozesuak normalizatzen laguntzeko jarraibideak eta legedia		
Izapidetze-ereduak eta metadatuak		

JARDUTE EGOKIAK

- Digitalizazio-metodologiaren prestakuntza
- Izapidetze-ereduak
- Datu-katalogoa – metadata
- Erreferentzia-metodologiaren ezagutza: digitalizatzekoak, lehenestekoak (esaterako, Eusko Jaurlaritzaren zerbitzuak digitalizatzeko eta lehenesteko metodologiak)

**Digitalizazio-metodologia**

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
Ezarritako irizpide- eta jarraibide-kopurua			
Sortutako prozedura orokorren kopurua	*		
Ezarritako informatika-estandarren kopurua			
Ezarritako metadatuaren katalogo-kopurua			

2.4.3 Prozesu-digitalizazioa

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
Plangintzaren arabeko digitalizazioa		
Aplika daitekeen araudiaren azterketa		
Antolaketa- eta teknologia-estandarren erabilera (zerbitzu bateratuak)		
Zerbitzuak integratu ahal izateko, ezagutzak eta datuak beste administrazio batzuekin partekatzea		

JARDUTE EGOKIAK

- Prozedurak Oinarrizko Izapidetze Ereduaren arabera egokitzea, eta alderantziz
- Telematika bidezko ohiko zerbitzuak erabiltzea (ordainketa elektronikoa, telematika bidezko jakinarazpena, sinadura elektronikoa, hirugarrenen baliozkotzea, erregistroa, artxiboa, espediente-kontsulta...)



Prozesu-digitalizazioa

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
Zerbitzuen kopurua eta ehunekoa, AE garatzeko 4 mailen arabera: informazioa, elkarreragina, bi aldeko elkarreragina eta transakzioa	*		
Familia bakoitzaren estandarren arabera egokitzen diren zerbitzu digitalen kopurua eta ehunekoa			
Telematika bidez izapidetu daitezkeen zerbitzu-prozesuen kopurua eta ehunekoa	*		
Izapidetze-zerbitzu elektronikoa bateratuak erabiltzen dituzten zerbitzu digitalen kopurua eta ehunekoa			
Espediente guztiak kontuan hartuta, on-line egiten den espediente-kopurua	*		
Zerbitzu-digitalizazioa dela-eta berriro diseinatutako prozesuak (kopurua eta ehunekoa)			
Digitalizatu aurretik berriro diseinatutako prozesuen ehunekoa			
Prozedura-normalizazioa ezartzen da (Bai/Ez)			
Normalizatutako dokumentu elektronikoen kopurua eta ehunekoa			
Prozesu-digitalizaziotik eratorritako izapidetze-kostuen aurrezteak			
Izapidetzeko batez beteko epeen digitalizazioa medio izandako aurrezteak			
Formulario elektronikoak betetzeko denborak			

2.4.4 Prozesu-hobekuntza eta -berrikuntza

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
Kudeaketa-eredu berrien eta teknologia-elementu aplikagarrien zaintza		
HEEen premiak biltzeko sistematika		
Langileen parte-hartzea hobekuntzan eta berrikuntzan		
Administrazioen arteko elkarlana (benchmarkinga)		
Hobekuntza eta berrikuntzak prozesuetan aplikatzea		

JARDUTE EGOKIAK

- EFQM eredua
- Prozesu-hobekuntzarako taldeak
- Prozesuak hobetzeko eta berriro diseinatzeko plana
- Hobekuntza-eraginkortasuna ebaluatzeko eta, ondoren, neurriak modu kontsekuentean hartzeko sistematikak
- Kanpoko ikaskuntza-prozesuak (benchmarkinga) izatea



Prozesu-hobekuntza eta -berrikuntza

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
Zerbitzua hobetzera bideratutako proiektu-kopurua			
Zerbitzu-prozesuak errazteko bideratutako ekintza-kopurua			
Zerbitzu-digitalizazioa dela-eta berriro diseinatutako prozesu-kopurua			
Berrikuste eta hobetze sistematikoa duten prozesuen kopurua eta ehunekoa			
Prozesu-hobekuntzak direla-eta urtean aurrezten den kopurua			
Hobekuntza-taldeen kopurua			
Hobekuntza-taldeetan parte hartzen duten pertsonen kopurua eta ehunekoa	*		
Prozesu-digitalizazioa dela-eta, eskaera-prozesamenduan gertatzen den kostu-gutxitzearen zenbatekoa eta ehunekoa	*		
Mekanismo digitalak erabiliz, eskaera bati erantzuteko administrazioak behar duen batez besteko denbora			

2.4.5 HEEekiko joera

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
HEEek prozesuak diseinatzen duten parte-hartzea		
Diseinuaren eta taldekako funtzionamenduaren azterketa		
Kontsultei eta gertaerei buruzko informazioaren ustiapena (erreklamazioak, kexak eta iradokizunak kudeatzeko sistemak)		
Asebetetze-inkestak		
Herritarren parte-hartzearen sustapena		

JARDUTE EGOKIAK

- HEEen asebetetzea neurtzea
- Web 2.0 guneko tresnak erabiltzea, parte-hartzea errazteko (foroak, blogak, wikiak...)
- Erabiltzaileen foku-taldeak (HEE)
- Parte-hartzezko taldeak edo foroak izatea, zerbitzu digitalak diseinatzeko eta baliozkotzeko
- Erreklamazioak, kexak eta iradokizunak kudeatzeko sistemak



HEEekiko joera

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
Zerbitzu berriak diseinatzeko eta abian jartzeko faseetan, HEEei egiten zaizkien kontsulta-ekimenen kopurua	*		
HEEen asebetetzea sistematikoki neurtzen duten zerbitzuen kopurua eta ehunekoa			
HEEen asebetetzea neurtzearen ondorioz, prozesuetan egindako hobekuntzen kopurua eta ehunekoa	*		
Zerbitzu-funtzionamenduan eta -erabileran sortzen diren galderen eta gertaeren ondorioz, prozesuetan egindako hobekuntzen kopurua eta ehunekoa			
HEEen erreklamazioak, kexak eta iradokizunak direla-eta, prozesuetan egindako hobekuntzen kopurua eta ehunekoa	*		
Zerbitzuak diseinatzeko eta hobetzeko parte-hartezko prozesuetan HEEek egiten duten ekarpen-kopurua			
HEEen parte-hartzearen ondorioz egindako aitortza-ekintzen kopurua			

2.5 5. irizpidea: Teknologia eta Baliabideak

2.5.1 Arkitektura teknikoaren eredua

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
IKT elementuen osaketa-, kalitate- eta segurtasun-maila		
Teknologia-estandarrak		
Arkitektura teknikoaren ereduaren berrikuspena, mantenua eta normalizazioa		
Kontratze-prozesuetan kontuan hartzen den eredua		

JARDUTE EGOKIAK

- Teknologia-estandarrak erakunde-barnean nahiz -kanpoan hedatzea
- Kontratze-prozesuetan, estandarrak eta metodologiak betetzen direla bermatzea
- Teknologia-estandarrak eta -metodologiak berrikusteko plana izatea
- Normalizatorako bulego teknikoa

**Arkitektura teknikoaren eredia**

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
Sistematikoki kontrolatutako teknologia-estandarren kopurua eta ehunekoa			
Dokumentatutako teknologia-estandarren kopurua eta ehunekoa			
Ezarritako estandarrak betetzen dituzten proiektuen / sistemen kopurua eta ehunekoa	*		

2.5.2 Teknologia guneratzeko plana

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
IKT elementuen ordezkapena eta barneratzea		
Kontratazioa eta aurrekontua		
Elementuen partekatzea		
Planaren kontrola eta jarraipena		

JARDUTE EGOKIAK

- Ekipamenduak eraberritzek dituen adierazleak eta helburuak
- Informatika-proiektuak kudeatzeko metodologiak eta tresnak



Teknologia eguneratzeko plana

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
Eskuratzeen, baliabideak partekatzearen edo zerbitzuak kontratatzearen bidez aurrekontu osoaren zein kopuru eta zein ehuneko eskaintzen zaion teknologia eguneratzeko planari	*		
Eskuratzeen, baliabideak partekatzearen edo zerbitzuak kontratatzearen bidez, informatika-aurrekontuaren zein kopuru eta ehuneko eskaintzen zaion eguneratze teknologikoari			
Eraberritze-denbora, ekipamendu motaren arabera			
Eraberritze-helburua betetzen duten ekipamenduen ehunekoa			
Baliabide berrien edo urtero eraberritzen diren baliabideen ehunekoa			

2.5.3 Ekipamenduak

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
Ekipamendu-inbentarioa		
Estandarren eta teknologia-planaren betetzea		
Asebetetze-inkestak		

JARDUTE EGOKIAK

- Ekipamendu-inbentarioa, motaren, kokapenaren eta horrekin lotutako lanpostuaren arabera
- Ekipoei eta zerbitzu teknikoei buruzko inkestak
- Ekipamendu-inbentarioen auditoriak
- Ekipamendu-inbentarioa kudeatzeko tresna



Ekipamenduak

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
Erakundean dauden ordenagailu pertsonal guztien kopurua (mahai-gaineko ordenagailuen eta ordenagailu eramangarrien arteko bereizketa egin daiteke)			
Lanpostu bakoitzean dauden ordenagailu pertsonalen ehunekoa	*		
Zerbitzari-kopuru guztia			
Ediziorako periferikoen kopurua (inprimagailuak, fotokopiagailuak, funtzio anitzeko aparatuak...)			
Sarrerako periferikoen kopurua (eskanerrak)			
Komunikaziorako eta segurtasunerako ekipo-kopurua (modem-txartelak*, routerrak*, firewallak*, switchak*)			
Mugikortasun-dispositiboen kopurua: PDA*, smart phone*, telefono mugikorrak, mahai-gaineko PCak*			
Erabiltzaileen balorazio orokorra erakundean dauden teknologia-ekipamenduekiko			
Ekipamendu-inbentarioa berrikusteko aldizkakotasuna			

2.5.4 Barne- eta kanpo-konexioak

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
Barne-konexioak		
Kanpo-konexioak		
Konexio-kudeaketa, -konfigurazioa eta -administrazioa		
Segurtasuna		
Intranet/Internet/Extranet		

JARDUTE EGOKIAK

- Sarea kudeatzeko sistema
- Barne-sarearen eta interneten sartzeko sarearen zirkulazio-auditoria
- Sarean kanpotik sartzeko diren zirkulazio-auditoria



Barne- eta kanpo-konexioak

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
Barne-komunikazioko sarera konexiorik ez duten ordenagailu pertsonalen kopurua eta ehunekoa	*		
Intranetera sarbiderik ez duten ordenagailu pertsonalen kopurua eta ehunekoa	*		
Barne-sarearen saturazio-maila			
Barne-komunikazioko sarearen batezbesteko abiadura / batezbesteko erantzute-denbora			
Interneterako sarbidearen batezbesteko abiadura / batezbesteko erantzute-denbora			
Baimendutako kanpo-sistemetatik barne-sistemetara sartzeko batezbesteko abiadura / batezbesteko erantzute-denbora			
Kanpo-konexioko lineen kopurua eta ahalmena			
Internetek emandako zerbitzuetan hilean egiten den sartzeko-kopurua			
Erakundearen zenbat ordenagailu duen Interneterako sarbidea (kopurua eta ehunekoa)	*		
Kanpo-konexioak nahikotzat jotzen ez dituzten departamenduen ehunekoa			
Linea-kopurua, Interneterako sarbide-moten arabera (telefono bidezko linea arruntak, ISDN, ADSL, beste batzuk)			

2.5.5 Euskarri-baliabideak

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
Erabileran sortzen diren arazoen konponketa		
Gertakari-kudeaketa: Erabiltzaileentzako Arreta Zerbitzua (CAU)		
Hardware mikroinformatikoaren instalazioa eta mantenua		
Aplikazioen ezartzea eta administratzea kontrolatzea		
Segurtasun-kopiak eta arrisku-planak		
Ekipamenduaren mantenu egokia		

JARDUTE EGOKIAK

- Ekipamendua urrutitik kontrolatzeko eta monitorizatzeko tresnak
- ITIL metodologia eta metrikak (IT Infrastructure Library)
- Zerbitzu-mailako adierazleen erabilera
- Erabiltzaileentzako arreta zerbitzua (CAU)
 - Aplikazioak
 - Sareak
 - Softwarea



Euskarri-baliabideak

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
Erakundearen ekonomia-aurrekontu guztitik, euskarri-baliabideei esleitutako kopurua eta ehunekoa			
Informatikako ekonomia-aurrekontu guztitik, euskarri-baliabideei esleitutako kopurua eta ehunekoa	*		
CAUean hilabete batean jasotako eta konpondutako gertakari-kopurua			
Erabiltzaileek CAUren zerbitzu-kalitatearen mailari dagokionez egindako balorazioa	*		
Gertakariak konpontzeko behar den batezbesteko denbora			

2.6 6. irizpidea: Informatikako Aplikazioak

2.6.1 Aplikazio-estaldura funtzionala

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
Estaldura funtzionalaren maila		
Back-office		
Front-office		
Eguneratze-maila		
Eraginkortasun-maila		
Erabiltzaileen balorazioa		

JARDUTE EGOKIAK

- Erabiltzaile-batzordeak
- Informazio Sistemen Plangintza (Metodologia Metrikoaren ISP fasea)
- Premiak kudeatzeko sistema
- Aplikazioa kudeatzeko batzordea



Aplikazio-estaldura funtzionala

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
Aplikazioen estaldura-maila, barne-baldintzen eta HEEei zerbitzuak emateko premien arabera (*) (Hand./Ert./Txik.)			
Aplikazioen erabiltzaile-kopurua (*)			
Aplikazio-indarraldia eta aplikazio horien eguneratze-maila (*)			
Erabilerak zein eraginkortasun-maila ematen duen (*) (Hand./Ert./Txik.)			
On-line eskura daitezkeen aplikazioen kopurua eta ehunekoa			
Aplikazioak erabiltzen dituzten departamendu edo zerbitzuen balorazioa	*		
Egoera (ezarpena ehunekotan- aurreikusitako ordezkapena) (*)			

2.6.2 Aplikazioek teknologia- eta metodologia-baldintzak betetzea

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
Funtzioen parametrizazioa		
Erabilera eta eskuragarritasuna		
Metodologia estandarren araberako garapena		
Proiektuen kudeaketa eraginkorra		
Softwarearen egiaztapena		

JARDUTE EGOKIAK

- Garapen-metodologia (esate baterako, Metrika)
- Informatika-garapenerako proiektuak kudeatzeko metodologiak eta tresnak
- Software-a garatzeko prozesuak hobetzeko ereduak eta metodoak (esate baterako, CMMi*, SPICE (ISO/TEC 15504)*, PSP*)
- Aplikazioen arteko interfaze-estandarrak (esaterako, Corba*, SOAP*, SOA*, Web services*)



Aplikazioek teknologia- eta metodologia-baldintzak betetzea

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
Informatika-estandarrak sistematikoki aplikatzen dituzten metodologia estandarretan oinarrituta garatutako aplikazioen kopurua eta ehunekoa (Bai/Ez)	*		
Arkitektura teknikoaren eredua betetzen duten aplikazioen kopurua eta ehunekoa			
Zehaztutako erabilera- eta eskuragarritasun-mailak betetzen dituzten aplikazioen kopurua eta ehunekoa			
Eskuragarri dauden aplikazioen kopurua eta ehunekoa 24X7	*		

2.6.3 Guztiek erabiltzeko aplikazioak

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
Zerbitzuen normalizazioa		
Informazioa izatea		
Herritarrentzako zerbitzu osoak		
Baliabide-kudeaketa eraginkorra		

JARDUTE EGOKIAK

- Funtzio bateratuen katalogoa
- Guztiek erabil ditzaketen aplikazioen katalogoa (ordainketa elektronikoa, telematika bidezko jakinarazpena, sinadura elektronikoa, hirugarrenen baliozkotzea, erregistroa, artxiboa, espediente-konsulta...)
- Guztiek erabiltzeko aplikazioetara bideratutako informatika-antolaketa



Guztiek erabiltzeko aplikazioak

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
Guztiek erabiltzekoak diren aplikazioen kopurua	*		
Sinadura digitala duten langileen kopurua eta ehunekoa			
Guztiek erabiltzeko aplikazio bakoitzaren erabiltzaile-kopurua			
Guztiek erabiltzeko aplikazioetarako ekonomia-aurrekontuaren zenbatekoa eta ehunekoa			
Guztiek erabiltzeko aplikazioak erabiltzen dituzten unitateen / departamenduen ehunekoa			
Guztiek erabiltzeko aplikazioak baliatzen dituzten departamendu edo zerbitzuen balorazioa			
Erakundearen zenbat postontzi elektronikoko dagoen			

2.6.4 Dokumentu elektronikoen kudeaketa

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
Bizitza-zikloaren kudeaketa. Dokumentu-kudeaketa		
Aplikazio-osaketa		
Digitalizazio-sistema		
Paperezko fitxategien osaketa		

JARDUTE EGOKIAK

- Dokumentuen kudeaketa-eredua
- Fitxategi digitalen araudia (esaterako, Moreq, ISO 15489-1)
- Dokumentu-tipologiaren katalogoa



Dokumentu elektronikoen kudeaketa

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
Erregistroan sartzen diren dokumentuen digitalizazio-maila			
Digitalizatutako formularioen kopurua eta ehunekoa, formulario guztien bolumen osoarekiko			
Elektronikoki trukaturako barne- eta kanpo-dokumentuen kopurua eta ehunekoa			
Dokumentu elektronikoak kudeatzeko sisteman kudeatutako dokumentu elektronikoen kopurua eta ehunekoa	*		
Dokumentu elektronikoak kudeatzeko sistema duten aplikazioen eta sistemen kopurua eta ehunekoa	*		

2.6.5 Segurtasun-sistemak

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
Datu pertsonalen babesa		
Identifikazioa (baimentzea)		
Kodetzea		
Segurtasun-plana		
Segurtasun-arkitektura		
Segurtasun-auditoriak		
Berreskuratze-, arrisku- eta prebentzio-planak		

JARDUTE EGOKIAK

- Segurtasun-estandarrak
- Informatika-segurtasunaren auditoriak, egiazta daitezkeen sistemetan oinarrituak (esaterako, ISO-17799, ISO-71502)
- Aplikazio-erabiltzaileen sistema osatua eta horri lotutako gordelekua, estandarretan oinarritua (esaterako LDAP*)



Segurtasun-sistemak

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
Datuen segurtasun-neurrien ezarpen-maila (Hand./Ert./Txik.)			
Informatika-segurtasunaren auditoria-planen betetze-maila (Hand./Ert./Txik.)			
Berreskuratze-, arrisku- eta prebentzio-planen betetze-maila (Hand./Ert./Txik.)			
Baimentze- eta egiaztatze-mekanismoak dituzten aplikazioen kopurua eta ehunekoa	*		
Segurtasun-elementuetarako esleitutako informatika-aurrekontuaren zenbatekoa eta ehunekoa	*		

2.7 7. irizpidea: Elkarreragingarritasuna

2.7.1 Elkarreragingarritasun-ereduak eta -estandarrak

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
Elkarreragingarritasun-estandarrak: maila teknikoa		
Elkarreragingarritasun-estandarrak: maila semantikoa eta antolaketa-maila		
Alderdi arau-emaileak eta legezkoak		
Berrikuspena eta normalizazioa		

JARDUTE EGOKIAK

- Elkarreragingarritasun-estandarren katalogoa
- Beste erakunde batzuekin egindako Estandarizazio Akordioak eta Hitzarmenak
- Elkarreragingarritasun-ereduen eta -estandarren zaintza sistematikoa

**Elkarreragingarritasun-ereduak eta -estandarrak**

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
Elkarreragingarritasun-estandarren betetze-maila tipifikatuak: teknologikoak, semantikakoak eta antolaketakoak (Hand./Ert./Txik.)			
Estandarrak zenbat erakunderekin partekatzen ditugun			
Beste erakunde batzuekin egindako estandarizazio-akordioen eta -hitzarmenen kopurua	*		

2.7.2 Beste informazio-sistema batzuetarako sarbidea eta haiekiko integrazioa

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
Barne-sistemen arteko elkarrengarritasuna		
Beste erakunde batzuetako sistemekiko elkarrengarritasuna		
Aplikazioen sarbide osoa (integratua)		

JARDUTE EGOKIAK

- Osatu beharreko datuen katalogoa; hau da, erakundeko beste unitateek edo kanpoko beste erakunde batzuek dituzten datuena
- Hitzarmenak egiteko sistematika



Beste informazio-sistema batzuetarako sarbidea eta haiekiko integrazioa

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
Barne-sistemen arteko edo beste erakunde batzuekiko truke elektronikoen kopurua, hainbat elkarreragingarritasun-mailaren arabera			
Beste erakunde batzuen aplikazioekin etengabeko elkarreragingarritasuna izateko aukera ematen duten aplikazioen kopurua eta ehunekoa	*		
Elkarreragingarritasun-maila ezberdinen arabera, beren artean elkarreragin dezaketen erakunde-barneko unitateen ehunekoa			
Zenbat antolakunderekin elkarreragin dezakeen, dauden mailen arabera	*		
Erakundeaz kanpokoak diren datuetan sartzeko hitzarmen-kopurua	*		
Erakundeaz kanpokoak diren datuetan sartzeko baimen-kopurua			

2.7.3 Erakundearen datuen eta informazioaren partekatzea eta osaketa

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
Informazio elektronikoaren oinarrizko erregistroak		
Datuetan sartzeko baimenak		
Aplikazioetan sartzeko sistema osoa		

JARDUTE EGOKIAK

- Oinarrizko erregistroak erabiltzea baimentzeko sistema
- Erakundeko beste unitate batzuek edo beste erakunde batzuek erabil ditzaketen erregistroen eta fitxategien katalogoa
- Hitzarmenak egiteko sistematika



Erakundearen datuen eta informazioaren partekatzea eta osaketa

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
Eskuragarri dagoen informazio elektronikoaren erregistroen kopurua eta ehunekoa, eta, barneko nahiz kanpoko elkarreragingarritasun-maila ezberdinen arabera, elkar eragiteko erabili daitezkeen fitxategiak	*		
Elkarreragingarritasuna izateko aukera ematen duten erakunde-aplikazioen kopurua			
Elkarreragingarritasun-maila ezberdinen arabera, beren artean elkarreragin dezaketen erakunde-barneko unitateen kopurua eta ehunekoa			
Elkarreragingarritasun-maila ezberdinen arabera, erakundearekin elkarreragin dezakeen erakunde-kopurua			
Elkarreragingarritasun-maila ezberdinen arabera, erakundearekin elkarreragin dezaketen kanpo-sistemen kopurua			
Erakundeaz kanpokoek erakundearen datuetan sartu ahal izateko egindako hitzarmen-kopurua	*		
Erakundeaz kanpokoek erakundearen datuetan sartu ahal izateko emandako baimen-kopurua			
Paperezko egiaztagiria editatu ahal izateko beharrezko datuak bai partekatzen dituzte espedienteek (Bai/Ez)			

2.7.4 Normalizazio-proiektuetan parte hartzea

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
Parte-hartzearen maila: pasiboa, aktiboa eta lidergoa		
Sinergia-bilaketa		

JARDUTE EGOKIAK

- Proiektuetan helburu zehatzak zehaztea eta horien jarraipena egitea

**Normalizazio-proiektuetan parte hartzea**

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
Elkarreragingarritasuna lortzeko SSII normalizazio-proiektuak (informatika-sistemak). Zenbat?	*		
Adostutako hainbat mailatan dauden eredu- eta estandar-kopuruak			
Normalizazio-proiektuetan parte hartzen duten erakundeko aditu-kopurua			

2.7.5 Lankidetzeta eta zerbitzuen partekatzea

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
Estrategien eta politiken koherentzia		
Sarean lan egitea		
Sarbide bateratua duten zerbitzu digitalak		
Hitzarmenak eta akordioak		

JARDUTE EGOKIAK

- Partekatutako zerbitzu teknikoak (esaterako, euskarri teknikoen zerbitzuak, mantentze-zerbitzuak eta erabiltzaileentzako arreta-zerbitzua)
- Leihatila bakarra

**Lankidetzeta eta zerbitzuen partekatzea**

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
Beste erakunde batzuen sarbide bera baliatuz erabil daitezkeen zerbitzu digitalen kopurua			
Beste erakunde batzuekin egiten den hitzarmen- eta akordio-kopurua, lankidetzan aritzeko eta zerbitzuak partekatzeko	*		
Beste zenbat erakunderekin aritzen garen lankidetzan eta zerbitzuak partekatzen			

2.8 8. irizpidea: Zerbitzuak

2.8.1 Sarbide unibertsala duen web kanala

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
Web kanalean eskuragarri dauden zerbitzuak		
Eskuragarritasun-arauen betetzea		
Diseinua eta erabilera		
Informazioaren eguneratze-maila		

JARDUTE EGOKIAK

- Nabigatzeko egokitasunaren kanpo-auditoriak
- WAI arauen aplikazioa – Eskuragarritasun-egiaztapenak
- Eduki-erabilerari buruzko azterketak
- W3Ck sustatutako web orri estandarren erabilera (CSS, nabigatzaileetako funtzionamendu orokorra)

**Sarbide unibertsala duen web kanala**

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
On-line zerbitzu batean sartzeko egin behar den "klik" kopurua			
Web orriaren erabilera-maila			
Web orrien kopurua eta ehunekoa, WAI eskuragarritasun-mailaren arabera (A, AA, AAA)	*		
AEren web orrietan izandako bisitari-kopurua (informazioa, formularioen deskargatzea, transakzioak...)			



2.8.2 Zerbitzuetara hainbat kanaletatik sartzea

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
Kanal-aniztasuna		
Erabilgarritasuna		
Kalitatea		
Homogeneotasuna		

JARDUTE EGOKIAK

- Herritarrentzako Arreta Zerbitzua
- Sarbide-kanalen eredu osoa
- Kanal askoko arkitektura

**Zerbitzuetara hainbat kanaletatik sartzea**

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
Zenbat zerbitzu eskaintzen den, berdin-berdin, hainbat kanaletatik (kopurua eta ehunekoa)			
Kanal bakoitzean zerbitzu bakoitza (edo administrazio-jardueraren %80 betetzen dutenak) zein maiz erabiltzen den, ehunekotan			

2.8.3 Zerbitzu-eskaintzaren argitalpena

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
Zerbitzuen garrantzi-maila		
Digitalizazio-maila		
Oinarrizko osagai digitalen erabilera		
Hizkuntzak		
Zerbitzuen oinarrizko baldintzak		

JARDUTE EGOKIAK

- Zerbitzu-katalogoaren argitalpena
- Zerbitzu digitalizatuen konpromiso-gutuna



Zerbitzu-eskaintzaren argitalpena

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
Oso-osorik on-line erabil daitezkeen OINARRIZKO zerbitzu publikoen ehunekoa (zerbitzu digitalak / zerbitzu guztiak)			
Oso-osorik on-line erabil daitezkeen zerbitzu publiko OROKORREN ehunekoa (zerbitzu digitalak / zerbitzu guztiak)			
Barne-prozesu digital osatuak dituzten on-lineko zerbitzu publikoen kopurua eta ehunekoa			
Erakundeak ematen dituen zerbitzu pertsonalizatuak kopurua eta ehunekoa			
Digitalizazioaren azken maila lortu duten zerbitzuen kopurua eta ehunekoa			

2.8.4 HEEen euskarri diren zerbitzuak

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
Erabiltzaileentzako arreta eta euskarria		
Laguntza-tresnak		
Zerbitzuen berri zabaltzea		
Zerbitzu-erabileraren sustapena		

JARDUTE EGOKIAK

- HEEentzako Arreta Zerbitzua (CAU)
- Informazioa zabaltzeko eta HEEak prestatzeko ikastaroak
- Herritarrentzako Guneak erabiltzea
- AEn laguntzeko sistema

**HEEen euskarri diren zerbitzuak**

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
HEEei arreta emateko zerbitzuak urtean zenbat arazo konpontzen dituen (kopurua eta ehunekoa)			
Gertakariak konpontzeko behar den batezbesteko denbora	*		
AE erabiltzeko sustapen- eta informazio-kanpainen kopurua			
Zerbitzuak ezagutarazteko komunikazio-kanpainen kopurua			
AE erabiltzeko prestakuntza-ekintzen kopurua			

2.8.5 Zerbitzuak erabiltzaileen arabera egokitzea

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
Funtzionamendu-estatistikak		
Gertakariei buruzko txostenak		
HEEen kontsulten, kexen eta iradokizunen ustiapena		
Asebetetzearen hobekuntza sistematikoa		
Hobekuntza sistematikoa, HEEek egindako ekarpenetan oinarrituta		

JARDUTE EGOKIAK

- HEEei egindako inkestak, taldeen eta zerbitzuen arabera banatuta
- Inkesta-ebaluazioaren eta zerbitzu-berrikuspenaren sistematizazioa

**Zerbitzuak erabiltzaileen arabera egokitzea**

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
Erabiltzaileen asebetetze-maila	*		
HEEek zerbitzuei buruz duten ezagutza aztertzeko inkesta-kopurua (HEEn eta zerbitzuen arabera banatua)			
AERI dagokionez urtean jasotako iradokizun-, kexa-eta erreklamazio-kopurua			
HEEn ekarpenak direla-eta egindako aldaketak			

2.9 9. irizpidea: Azpiegitura Publikoak

2.9.1 Konexiorako bitartekoak

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
Banda zabalak duen hedapenaren jarraipena		
Banda zabalaren bidezko sarbidearen sustapena		
Konexio-mailaren hobekuntza-planak		
Erabiltzaileen asebetetzeari buruzko inkestak		

JARDUTE EGOKIAK

- Banda zabalak lurraldean duen hedapenaren eta estalduraren jarraipena egitea eta aztertzea
- Asebetetze-inkestak

**Konexiorako bitartekoak**

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
Erabiltzaileek banda zabalean sartzeko duten eskuragarritasunaren (estaldura) ehunekoa (Hand./Ert./Txik.)			
Gure lurraldean zenbatek erabiltzen duen Interneterako banda zabaleko sarbidea, ehunekotan (erabiltzailea keta enpresak) (Hand./Ert./Txik.)			
Erabiltzaileek lurraldean dauden sarbide-kanalei buruz egiten duten balorazioa			

2.9.2 Sarbide-eremu publikoak

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
Gune publikoetan Interneterako konexioa duten ekipo finkoak		
Eremu publikoetan, Interneterako hari gabeko sarbidea		

JARDUTE EGOKIAK

- Sarbide-guneak sustatzea eta hedatzea

**Sarbide-eremu publikoak**

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
AEren zerbitzuetara sartzeko bidea duten gune publikoen kopurua	*		
Haririk gabeko gune-kopurua (WIFI)	*		
Eskainitako zentroi eta zerbitzuei buruz erabiltzaileek egiten duten balorazioa			

2.9.3 Zerbitzuak erabiltzeko laguntza

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
Hedapen- eta sustapen-kanpainak		
Erabiltzaileen prestakuntza		
Zerbitzuak erabiltzeko laguntza		

JARDUTE EGOKIAK

- Ikastaro-katalogoa
- Asebetetze-inkestak
- Arreta-zerbitzuaren sustapena eta hedapena

**Zerbitzuak erabiltzeko laguntza**

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
Eskainitako ikastaro-kopurua	*		
Ikastaroetako parte-hartzaileen kopurua	*		
Zerbitzu publiko digitalak erabiltzeari dagokionez artatutako kontsultak			
Eskura jarritako zentroi eta zerbitzuei buruz erabiltzaileek egiten duten balorazioa	*		



2.9.4 Partekatutako baliabideak

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
Guztiek erabiltzeko azpiegiturak		
Inguruko administrazioen azpiegituren elkartzea (mankomunatzea)		
Erakunde publikoek eta pribatuek batera egindako inbertsioak		
Azpiegiturak hedatzeko eta sustatzeko kanpainak		

JARDUTE EGOKIAK

- Administrazioen arteko lankidetzeta-batzordeak
- Erakunde publikoen eta pribatuen lankidetzeta-batzordeak
- Partekatutako talde adituak



Partekatutako baliabideak

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
Administrazio-maila guztietan erabiltzen diren azpiegituren artetik, erakundeak zenbat erabiltzen dituen			
Inguruko administrazioekin lankidetzan abian jarritako azpiegitura bateratuen kopurua			
Erakunde publiko eta pribatuen arteko lankidetzaren bitarte, azpiegitura publikoak garatzeko egindako akordio-kopurua			
Lurraldean azpiegiturak garatzeko, erakunde publikoen eta pribatuen artean egindako inbertsioen zenbateko eta kopurua			
Hainbat erakundek azpiegitura publikoak erabiltzeko egindako akordio-kopurua	*		

2.9.5 Jarduketa-planak

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
Azpiegitura publikoen inbentarioa		
Zer-nolako azpiegitura publikoak ditugun aztertzea		
Azpiegituren eskuragarritasun-planak		
Azpiegiturak garatzeko plangintza-batzordeak		

JARDUTE EGOKIAK

- Azpiegitura-katalogoa
- Hedapen-plan publikoa

**Jarduketa-planak**

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
Azpiegitura publikoen eskuragarritasunerako planak (Bai/Ez)	*		
Enpresekiko jarduteko planei buruzko akordio-kopurua			
Azpiegiturak garatzeko plangintza-batzordeen kopurua			

2.10 10. irizpidea: Legedia eta Araudia

2.10.1 Araudiaren ezagupena

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
Barne-euskarri arau-emailea		
Baldintza arau-emaileen ezagupena		
Araudiari dagokionez jasotako prestakuntza		

JARDUTE EGOKIAK

- AEren inguruko legedi- eta araudi-buletina
- Araudiari buruzko prestakuntza
- AE aztertzeko batzordeak

**Araudiaren ezagupena**

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
AEren inguruko arauak eta antzekoak direla-eta zerbitzu-arduradunek zenbat ikastaro / prestakuntza-ordu jaso dituzten.	*		

2.10.2 Araudiaren aplikazioa

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
Araudiaren aplikazio sistematikoa		
Aplikazio-eremuak: zerbitzuak ematea, administrazio-prozedurak, datu pertsonalen babesa, sinadura elektronikoa, salerosketa elektronikoa...		
Araudi-aplikazioaren berrikuste sistematikoa		

JARDUTE EGOKIAK

- Legezko auditoriak

**Araudiaren aplikazioa**

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
Azken 3 urteetan araudian izan den bilakaera dela-eta, aldatutako prozesuen eta prozeduren kopurua			
Azken 3 urteetan AEren eremuan hautemandako lege-urratzeen kopurua (araudia ez betetzeak edo behar bezala ez aplikatzeak eragindakoak)			

2.10.3 Araudiaren garapena

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
Araudia aztertzeko eta garatzeko jarduera		
Araudia aplikatzeko irizpide bateratuak		
Esparru arau-emaile espezifikoak		

JARDUTE EGOKIAK

- AEren azterketa-batzordeak

Araudiaren garapena

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
AEri buruzko arau propioen kopurua			
Onartutako xedapen arau-emaielen kopurua			



2.10.4 Lege-ekimeneko organoetan parte hartzea

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
Aginduak emateko eta erabakiak hartzeko organo horietako zeinetan esku hartzen dugun		
Parte-hartzearen mailak: pasiboa, aktiboa eta lidergoa		

JARDUTE EGOKIAK

- Azterketa-batzordeak
- Organoetako helburu zehatzak zehaztea eta helburu horien jarraipena egitea

**Lege-ekimeneko organoetan parte hartzea**

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
Erakundeak AERI buruzko foro arau-emaitako zenbatetan esku hartzen duen	*		
Erakundearen zenbat adituk esku hartzen duten AERen agindu-organismoetan, esparru arau-emaitan			



2.10.5 Erabiltzaileekiko elkarreragina

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA
Erabiltzaileekiko (HEE) elkarreragina, araudia garatzeko		
Alderdi arau-emaileak ebaluatzeko kontsulta sistematikoa		
Elkartekiko koordinazioa, proposamenak ebaluatzeko		

JARDUTE EGOKIAK

- AE zerbitzuei buruzko inkestak
- Foku- eta erabiltzaile-taldeak*

**Erabiltzaileekiko elkarreragina**

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK
Zerbitzuak araudiari dagokionez ebaluatzeke eta hobetzeko, HEEkin zenbat kontsulta-ekintza sistematiako egin diren			
AE ebaluatzeke eta hedatzeko egindako proposamen arau-emaileen kopurua, erabiltzaileekin edo erabiltzaile-taldeekin (HEE) adostuak			