



Administrazio Elektronikoaren Eredua (AEE)

1. bertsioa

Ereduaren deskripzioa

Ebaluazio-metodologia



AURKIBIDEA

1. Ereduaren oinarriak	5
1.1. Ereduaren eginkizuna	5
1.2. Ereduaren ikuspegia	5
1.3. Ereduaren printzipioak	5
1.4. Ereduaren ezaugarriak	6
2. Ereduaren eskema	8
2.1. Administrazio elektronikoa	8
2.2. Ereduaren testuinguru-elementuak	8
2.3. Irizpideak	9
2.4. Irizpideen eta azpi-irizpideen sintesia	10
3. Ereduaren deskripzioa	12
3.1. 1. irizpidea: Lidergoa	12
1.1. irizpidea- Politiken definizioan eta jarraipenean parte hartzea	13
1.2. azpi-irizpidea- Kudeaketa-talde arduraduna	15
1.3. azpi-irizpidea- Konpromisoak jendaurrean aurkeztea	17
1.4. azpi-irizpidea- Hedapenean eta sustapenean parte hartzea	18
1.5. azpi-irizpidea- Faktore garrantzitsuak ezagutzea	19
3.2. 2. irizpidea: Politika eta estrategia	20
2.1. azpi-irizpidea- Erakundeen politika	21
2.2. azpi-irizpidea- Estrategia-plangintza	22
2.3. azpi-irizpidea- Ekonomia-baliabideen plangintza	23
2.4. azpi-irizpidea- Erabakiak hartzeko foroetako parte-hartzea eta estrategien ezagutza	24
2.5. azpi-irizpidea- Komunikazio- eta hedapen-plana	25
3.3. 3. irizpidea: antolaketa eta pertsonak	26
3.1 azpi-irizpidea- Antolaketa-eredua	27
3.2. azpi-irizpidea- Postuen profilak eta gaitasun-plangintza	28
3.3. azpi-irizpidea- Gaitasunak ebaluatzeko sistemak	29
3.4. azpi-irizpidea- Etengabeko prestakuntza	30
3.5. azpi-irizpidea- Ezagutzaren kudeaketa	32
3.4. 4. irizpidea: Prozesuak	34
4.1. azpi-irizpidea- Prozesuetan oinarritutako antolaketa	35
4.2. azpi-irizpidea- Digitalizazio-metodologia	36
4.3. azpi-irizpidea- Prozesuen digitalizazioa	38
4.4. azpi-irizpidea- Prozesu-hobekuntza eta -berrikuntza	40
4.5. azpi-irizpidea- HEEekiko bideratzea	42



3.5.	5. irizpidea: Teknologia eta Baliabideak.....	44
5.1.	azpi-irizpidea- Arkitektura teknikoaren ereduak.....	45
5.2.	azpi-irizpidea- Eguneratze teknologikoaren plana.....	46
5.3.	azpi-irizpidea- Ekipamenduak.....	48
5.4.	azpi-irizpidea- Barne- eta kanpo-konexioak.....	50
5.5.	azpi-irizpidea- Euskarri-baliabideak.....	52
3.6.	6. irizpidea: Informatikako aplikazioak.....	54
6.1.	azpi-irizpidea- Aplikazio-estaldura funtzionala.....	56
6.2.	azpi-irizpidea- Aplikazioek teknologia- eta metodologia-baldintzak betetzea.....	57
6.3.	azpi-irizpidea- Guztiak erabiltzeko aplikazioak.....	59
6.4.	azpi-irizpidea- Dokumentu elektronikoen kudeaketa.....	61
6.5.	azpi-irizpidea- Segurtasun-sistemak.....	63
3.7.	7. irizpidea: Elkarreragingarritasuna.....	65
7.1.	azpi-irizpidea- Elkarreragingarritasun-ereduak eta -estandarrik.....	66
7.2.	azpi-irizpidea- Beste informazio-sistema batzuetara sartzeta eta integratzea.....	68
7.3.	azpi-irizpidea- Erakundearen datuak eta informazioa partekatzea eta integratzea.....	69
7.4.	azpi-irizpidea- Normalizazio-proiektuetako parte-hartzea.....	71
7.5.	azpi-irizpidea- Lankidetzeta, eta zerbitzuak partekatzea.....	72
3.8.	8. irizpidea: Zerbitzuak.....	73
8.1.	azpi-irizpidea- Sarbide unibertsala duen web kanala.....	74
8.2.	azpi-irizpidea- Zerbitzuak jasotzeko kanal-aniztasuna.....	75
8.3.	azpi-irizpidea- Zerbitzu-eskaintzaren argitalpena.....	76
8.4.	azpi-irizpidea- HEEen euskarri diren zerbitzuak.....	77
8.5.	azpi-irizpidea- Zerbitzu-egokitzapena erabiltzaileekiko.....	79
3.9.	9. irizpidea: Azpiegitura Publikoak.....	80
9.1.	azpi-irizpidea- Konexiorako bitartekoak.....	81
9.2.	azpi-irizpidea- Sarbide-eremu publikoak.....	82
9.3.	azpi-irizpidea- Zerbitzuak erabiltzeko laguntza.....	83
9.4.	azpi-irizpidea- Partekatutako baliabideak.....	84
9.5.	azpi-irizpidea- Jarduketa-planak.....	85
3.10.	10. irizpidea: Legedia eta Araudia.....	86
10.1.	azpi-irizpidea- Araudia ezagutzea.....	87
10.2.	azpi-irizpidea- Araudia aplikatzea.....	88
10.3.	azpi-irizpidea- Araudiaren garapena.....	89
10.4.	azpi-irizpidea- Lege-ekimeneko organoetan parte hartzea.....	90
10.5.	azpi-irizpidea- Erabiltzaileekiko elkarreragina.....	91
4.	Ebaluazio-metodologia.....	92
4.1.	I. fasea - Aurkezpena.....	95
	Helburuak.....	95
	Egin beharreko jarduerak.....	95
	Tresnak.....	95
	Ebaluazioko parte-hartzaileak.....	95



<i>Plangintza</i>	102
4.2. II. fasea - Pertsonalizazioa	104
<i>Helburuak</i>	104
<i>Egin beharreko jarduerak</i>	104
<i>Tresnak</i>	104
4.3. III. fasea - Informazio-bilketa	106
<i>Helburuak</i>	106
<i>Egin beharreko jarduerak</i>	106
<i>Tresnak</i>	106
<i>Elkarrizketa egiteko jarraibideak</i>	106
<i>Ebaluazioa eta diagnosia egiteko informazioa</i>	107
4.4. IV. fasea - Ebaluazioa eta Diagnosia	109
<i>Helburuak</i>	109
<i>Egin beharreko jarduerak</i>	109
<i>Tresnak</i>	109
<i>Jardueren deskripzioa</i>	109
4.5. Eredua osatzen duten dokumentuen inbentarioa	114

1. Ereduaren oinarriak

1.1. Ereduaren eginkizuna

Administrazio elektronikoaren garapena bultzatzea eta erraztea Euskadin; hala, administrazio publikoek ebaluazio-, plangintza- eta jarduketa-metodologia izango dute, bai eta adierazle-sistema bat ere, Administrazio elektronikoaren bikaintasuna lortzeko prozesuan administrazioarentzat gidari izateko.

1.2. Ereduaren ikuspegia

“Administrazio elektronikoaren bikaintasuna lortzeko bidean aurrera egiten laguntzea”

Administrazio elektroniko bikainak garatzea, bere arduradun politikoen lidergoan, administrazioen arteko lankidetzan, langile publikoen esku-hartzean eta herritarren parte-hartzean oinarrituta; horretarako, zehaztutako politikak eta estrategiak jarraitu, bere prozesuak berriro diseinatu eta informazioaren eta komunikazioaren teknologiak erabiliko dituzte. Beraz, helburu nagusia da izango da zerbitzuaren kalitatea hobetzea eta herritarren premiak eraginkortasunez betetzea.

1.3. Ereduaren printzipioak

Herritarrentzako administrazioa

Administrazio elektronikoa garatzean, une oro, herritarrei balioa eman behar zaie, eta, horretarako, haien premietara eta eskaeratarara egokitutako zerbitzuak sortu behar dira: erabiltzeko erosoak, mugitu beharra eragiten ez dutenak, ahalik eta denbora gutxien kentzen dutenak, eguneko 24 orduetan eta asteko 7 egunetan hainbat bideren bitartez erabil daitezkeenak, beren kudeaketei erantzun azkarra ematen dietenak, izapidetze-prozesu guztian espediente-egoeraren informazio guztia jasotzeko aukera ematen dutenak, beren datuen segurtasuna eta pribatasuna bermatzen dutenak, kexak eta iradokizunak egiteko aukera eta arreta azkartasunez ematen dietenak, eta izapidetze-funtsean eta -moduan izan beharreko berme juridikoa ziurtatzen dietenak.

Administrazio laguntzailea, osoa eta elkarri lotua

Administrazio publikoek lankidetzan jardun behar dute Administrazio elektronikoa garatuko badute, herritarrei hainbat administraziotan dituzten kudeaketa, dokumentu eta datu guztietan sartzeko gune bateratua emango diena; izan ere, administrazioen arteko hainbat kanalen bitartez, herritarrek aukera izango dute zerbitzu eta informazio horiek guztiak eskuratzeko. Horrela, zerbitzuaren kalitate-estandar guztiak baliokideak izango dira edozein kanaletan. Aldi berean, hainbat administrazioen informazio-sistemak ere elkarren artean lotuta egongo dira, herritarrek izapidetze bakoitzean behar dituzten datuak eta dokumentuak eskuratzeko, dagoeneko administrazio horietan eskuetan badaude; horrela, ez da beharrezkoa izango paperean egindako egiaztagiriak erabiltzea.

Administrazio eraginkorra eta kalitatezkoa

Administrazio elektronikoa garatzearen helburua herritarrei ematen zaizkien zerbitzuen kalitatea hobetzea da; ahalik eta gutxien gastatuz gehieneko balioa emateko. Horretarako, zerbitzu digitalak sistematikoki garatuko dira, aurrez zehaztutako politikari eta estrategiei jarraiki, eta honako faktore hauek kontuan hartuta: helburu hori lortzeko garrantzitsuak diren faktore guztiak aintzat hartzen dituzten metodologiak erabili; langile publikoen partaidetza sustatu, eta beren talentu eta sormen onena emateko aukera sortuko duen antolaketa-klima sortu; prozesuak normalizatu eta prozesuen digitalizazioa erraztuko duten estandarrak ezarri, eta, azkenik, teknologia-azpiegiturak eta zerbitzuak partekatu.

Administrazio demokratikoa

Administrazio elektronikoak kontuan izango du kudeaketa publikoaren dimentsio demokratikoa, eta, horrenbestez, herritarren parte-hartzea erraztu eta bultzatuko du, bai planak eta araudiak egiteko erabakiak hartzerakoan, bai horiek ebaluatzerakoan ere. Bereziki, gazteen parte-hartzea sustatuko da, eta, horrez gain, Administrazio elektronikoaren zerbitzuetan errazago sartzeko neurriak hartuko dira, batez ere, baliabide telematikoak erabiltzeko zailtasun gehien duten taldeentzat; horrela, "arrail digitala" esaten zaiona saihesteko. Euskadiko administrazio elektronikoak herritarren hizkuntza-eskubideak bermatuko ditu, eta arreta berezia jarriko zaio harreman telematikoetan euskara erabiltzeari.

1.4. Ereduaren ezaugarriak

1. Euskadiko administrazioaren errealitatean oinarritua

Eredua egiteko, Euskadiko administrazioaren errealitate zehatza hartu da oinarri, eta administrazioaren premia espezifikoari erantzuteko helburuz.

2. Administrazio-maila bakoitzari egokitua

Ereduak kontuan hartzen ditu administrazio-maila bakoitzaren ezaugarriak eta premiak, eta, hortaz, horietako bakoitzaren arabera egokituta dago. Horri dagokionez, honako administrazio-maila hauek hartu dira kontuan: EAEko administrazio nagusia (Eusko Jaurlaritza), Foru-Aldundiak eta Udalak (handiak, ertainak eta txikiak bereizi dira).

3. Eredu osoa

Eredua prestatzerakoan, administrazio elektronikoak ematen dituen aukerak balia ditzaketen administrazio-jardunen alderdi guztiak hartu dira kontuan, eta administrazio elektronikoaren kontzeptuari berari zentzu zabala eman nahi izan zaio, administrazio-kudeaketaren kanpo-alderdiak (herritarrekiko harremanak) nahiz barne-alderdiak (erakunde bakoitzaren barne-harremanak eta erakunde-arteak) bilduko dituen. Gainera, ez dituzte Internetekin eta teknologiarekin zuzenean lotuta dauden alderdiak soilik kontuan hartuko, baita antolaketa-kulturarekin eta garapenarekin zerikusia dutenak ere; izan ere, administrazio elektronikoak arrakasta izango badu, horiek ere beharrezkoak dira.



4. Eredu eskalagarria

Ereduak azken helburura iristeko garapen-bide bat trazatuko du, mailaz mailakoa eta etengabekoa; horrela, administrazio bakoitzak bere errealitate zehatzari ondoen datorkion erritmoan egingo du aurrera, baina bilakaerako aurrerapauso bakoitza sendotuta.

5. Ikuspegi praktikoa / jarduera-gida

Eredu hau Euskadiko administrazioek aplikatzeko sortu da, administrazio elektronikoa lortzeko bidean. Horretarako, gida baten gisa egituratu da eredia; izan ere, horri esker, administrazio bakoitzak ibilbidearen gune batean kokatu ahal izango du (erreferentzia-patroia), eta, erraz neur daitezkeen adierazle batzuetan oinarrituta, ibilbide horretan aurrera egiteko eman behar dituen pausoak zehaztu.

6. Errealista eta egiteko modukoa

Ereduak administrazio elektronikoaren alderdi bakoitza garatzeko egin beharreko jarduerak identifikatuko ditu, eta, era berean, eredia administrazio-maila bakoitzean garatzeko behar diren baliabideei buruzko ideia bat emango du (ahalik eta hurbilena); horrela, eredia aplikatu behar duten administrazioek jarduerak beren helburuen eta ahalmenen arabera planifikatzeko beharrezko informazio guztia izango dute eskura.

2. Ereduaren eskema

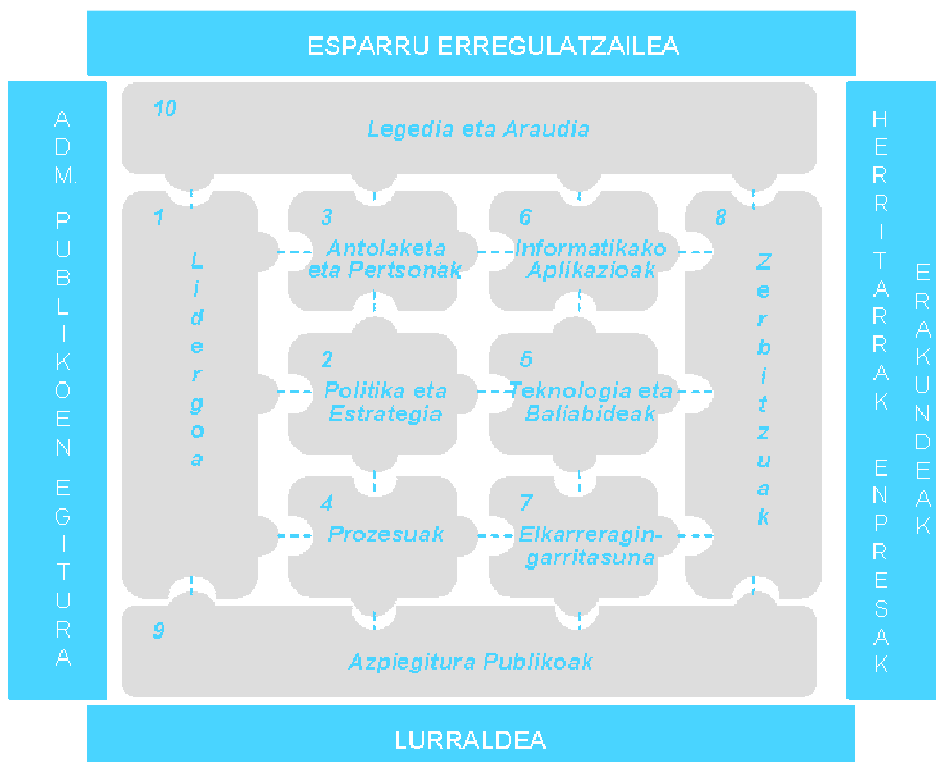
Administrazio Elektronikoaren Eredua bi ardatz nagusitan oinarrituta egituratzen da:

- **Testuinguru-elementuak**

Eredua kokatu eta testuinguruan jartzen duten lau osagaiak (eskeman urdinez agertzen dira).

- **Irizpideak**

Administrazioa eremu elektronikoan ebaluatzeko oinarritzko hamar erreferenteak laburbiltzen dituzte (eskeman grisez agertzen dira).



2.1. Administrazio elektronikoa

Administrazio elektronikoa informazioaren eta komunikazioaren teknologiak administrazio publikoetan aplikatzean sortzen da; horrez gain, antolaketa-aldaketak egin eta trebetasun berriak garatzen dira, zerbitzu publikoak, prozesu demokratikoak eta politika publikoak hobetzeko.

2.2. Ereduaren testuinguru-elementuak

Gerora, eredia kokatu eta zehaztu egiten da, 4 erreferente kontuan hartuta egiten den ebaluazio baten ondoren.

- **Administrazio Publikoaren egitura**

Eredua aplikatu den erakundearen ezaugarri bereziak zehazten ditu.

- **Erabiltzaileak: herritarrak, enpresak eta erakundeak (HEE)**

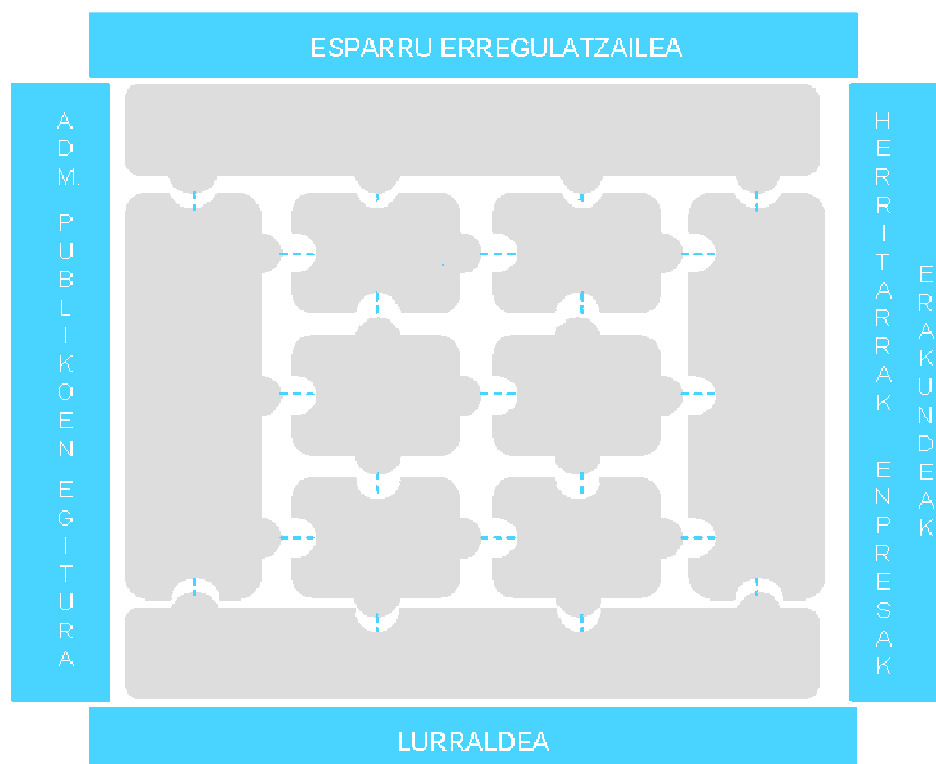
Horiek dira administrazio elektronikoaren baitan erakundeak ematen dituen zerbitzuen hartzaileak edo publiko objektiboa.

- **Esparru erregulatzaileria**

Erakundeak ematen dituen zerbitzuen funtzionamendua eta erabilera arautzen duten araudien eta legeen multzoa.

- **Lurraldea**

Erakundeak jarduten duen geografia-eremua; administrazio elektronikoa garatzeko azpiegiturak eta baliabideak biltzen ditu.



2.3. Irizpideak

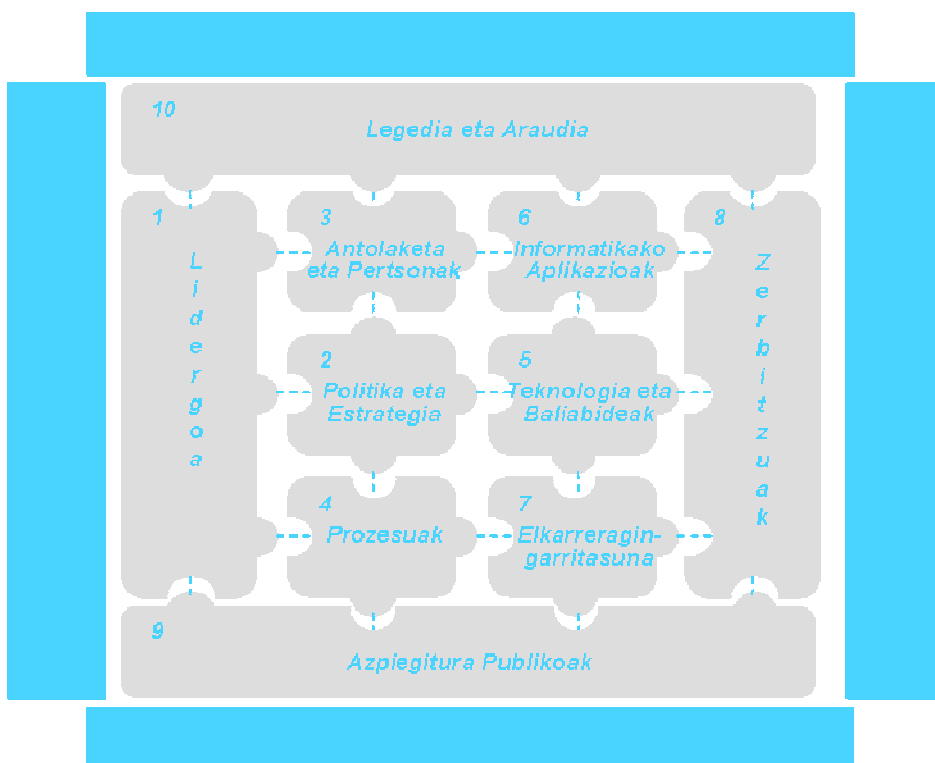
Administrazio elektronikoaren eredua lan- eta bilakaera-esparru bat da, eta hamar irizpide ditu.

Ereduaren hamar “kutxetan” (grafikoan zenbaki bidez ordenatuta adierazi direnak), erakunde batek administrazio elektronikoan izan duen aurrerapena ebaluatzeko baliatu ditzakegun irizpideak adierazi dira. Irizpide bakoitzaren ondoan, definizioa jarri da, horren esanahi osoa azaltzeko.

Ereduan honako hamar irizpide hauek hartu dira kontuan:

1. Lidergoa.
2. Politika eta estrategia.

3. Antolaketa eta pertsonak.
4. Prozesuak.
5. Teknologia eta baliabideak.
6. Informatikako aplikazioak.
7. Elkarreragingarritasuna.
8. Zerbitzuak.
9. Azpiegitura publikoak.
10. Legedia eta araudia.



2.4. Irizpideen eta azpi-irizpideen sintesia

Irizpideak zehaztasun osoz garatzeko, bakoitzari azpi-irizpide batzuk zehaztu zaizkio, eta kontuan hartu beharrekoak izango dira ebaluazio bat egiten den unean.

Azkenik, azpi-irizpide bakoitzak ebaluazioan aztertu beharreko adierazle- eta alor-multzo batzuk ditu, azpi-irizpide bakoitzaren esanahia aurreratu eta zehazten baitute.



1. LIDERGOA

- Parte-hartzea politiken definizioan eta jarraipenean.
- Kudeaketa-talde arduraduna.
- Konpromisoen adierazpen publikoa.
- Parte-hartzea hedapenean eta sustapenean.
- Faktore garrantzitsuenen ezagutza.

Erakunde arduradun nagusien inplikazioa Administrazio elektronikoa bultzatzeko.

2. POLITIKA ETA ESTRATEGIA

- Erakunde-politika.
- Estrategia-plangintza.
- Ekonomia-baliabideen plangintza.
- Erabakiak hartzeko foroetako parte-hartzea eta estrategien ezagutza.
- Komunikazio- eta hedapen-plana.

Erakunde Administrazio elektronikoa lortutako plangintza estrategiko eta eraginkorra izatea.

3. ANTOLAKETA ETA PERTSONAK

- Antolaketa-eredua.
- Postu-profilak eta eskumen-plangintza.
- Eskumenak ebaluatzeko sistema.
- Etengabeko prestakuntza.
- Ezagutza-kudeaketa.

Erakunde eta pertsonak Administrazio elektronikoa garatzeko egokitzea.

4. PROZESUAK

- Prozesuetan oinarritutako antolaketa.
- Digitalizazio-metodologia.
- Prozesu-digitalizazioa.
- Prozesu-hobekuntza eta -berrikuntza.
- CEOekiko joera.

Prozesuak berrikustea eta hobetzea baliabide telematikora egokitzeko.

5. TEKNOLOGIA ETA BALIABIDEAK

- Arkitektura teknikoaren eredua.
- Eguneratze teknologikoaren plana.
- Ekipamenduak.
- Barne- eta kanpo-konexioak.
- Euskarri-baliabideak.

Administrazio elektronikoa garatzeko azpiegitura teknologiko egokia izatea.

6. INFORMATIKAKO APLIKAZIOAK

- Aplikazio-estaldura funtzionala.
- Aplikazioek teknologia- eta metodologia-baldintzak betetzea.
- Guztiek erabiltzeko aplikazioak.
- Dokumentu elektronikoen kudeaketa.
- Segurtasun-sistemak.

Administrazio elektronikoen garapenerako beharrezko informatika-aplikazioak izatea.

7. ELKARRERAGINGARRITASUNA

- Elkarreragingarritasun-ereduak eta -estandarrak.
- Beste IS batzuetarako sarbidea eta horien bidezko osaketa.
- Erakundearen datuen eta informazioaren partekatzea eta osaketa.
- Normalkuntza-proiektuetako parte-hartzea.
- Lankidetzeta eta zerbitzu-partekatzea.

Elkarreragingarritasun-eremu bat izatea, sistemak osatzeko eta datuak partekatzeak.

8. ZERBITZUAK

- Sarbide unibertsala duen web bidezko kanala.
- Zerbitzuak jasotzeko kanal-aniztasuna.
- Zerbitzu-eskaintzaren argitalpena.
- CEOen euskarri diren zerbitzuak.
- Zerbitzuen egokitzapena erabiltzaileekiko.

CEOen esku zerbitzu telematikoen eskaintza zabala eta kalitatezkoa jartzea.

9. AZPIEGITURA PUBLIKOAK

- Konexiorako bitartekoa.
- Sarbiderako eremu publikoak.
- Zerbitzuak erabiltzeko laguntza.
- Partekatutako baliabideak.
- Jarduketa-planak.

Administrazio elektronikoen zerbitzuetan sartzeko azpiegitura publiko egokiak izatea.

10. LEGEDIA ETA ARAUDIA

- Araudiaren ezagutza.
- Araudiaren aplikazioa.
- Araudiaren garapena.
- Lege-ekimeneko organoetako parte-hartzea.
- Erabiltzaileekiko elkarreragina.

Administrazio elektronikoa arautzen duen araudia behar bezala garatzea eta aplikatzea.

Irizpideak eta azpi-irizpideak laburtuta aurkeztu ondoren, hurrengo atalean horien edukia azalduko dugu.

3. Ereduaren deskripzioa

3.1. 1. irizpidea: Lidergoa

Definizioa

Erakundeko arduradun politikoek eta teknikoek nola bultzatzen, babesten eta sustatzen duten Administrazio elektronikoaren (AE) ezarpena.

Deskripzioa

Lidergoa arduradun politikoek eta teknikoek izan behar dute. Lidergoa konpromisoa adieraziz eta horiek garatuz gauza daiteke; zehazki, AE garatzeko beharrezko diren alderdi guztietan: politika, antolaketa, teknika, aurrekontu eta laguntza pertsonalean.

Liderrek AEren ezarpena burutzen eta errazten dute, pertsonalki parte hartuz.

Azpi-irizpide honetan adierazten da zer-nola egiten duten liderrek honako lana:

- AEren politikak zehaztu, garatu eta ebaluatu.
- Erakundean pertsonen inplikazioa sustatu, eta ardurak horien esku utzi.
- Publikoki konpromisoak hartu, eta erreferente izan.
- AE hedatzeko eta sustatzeko jardueretan parte hartu erakundearen barruan nahiz kanpoko lanetan.
- AEren elementu garrantzitsuak ezagutu eta horiei buruzko prestakuntza jaso.
- Beren lidergoaren eraginkortasuna ebaluatu eta berrikusi.

Azpi-irizpideak

- 1.1. Politiken definizioan eta jarraipenean parte hartzea
- 1.2. Kudeaketa-talde arduraduna
- 1.3. Konpromisoen adierazpen publikoa
- 1.4. Hedapenean eta sustapenean parte hartzea
- 1.5. Faktore garrantzitsuak ezagutzea

1.1. irizpidea- Politiken definizioan eta jarraipenean parte hartzea

Definizioa

Erakundeko politika-arduradunek zer-nola hartzen duten parte AERI buruzko politikak egiten, jarraitzen eta ebaluatzen, bai eta horien kudeaketa-mekanismoetan ere.

Deskripzioa

AERen politiken planifikazioan, jarraipenean eta ebaluazioan gorengo arduradun politikoei duten lidergoa egiten dituzten lan hauetan hauteman behar da:

- AERen politikak zehaztu, garatu eta ebaluatu (planak, programak, proiektuak...).
- Arduradunak eta taldeak izendatu eta erabakiak hartzeko ahalmena eman.
- AEak garatzeko baliabideak esleitu: aurrekontuak, langileak, hitzarmenak, kontratatzeak...
- Barneko eta kanpoko komunikazio-planak onartu eta horietan parte hartu.
- AE ezartzeak gizartean duen inpaktua ebaluatzeko metodoak eta estrategia berrelikatzeko mekanismoak onartu.

Adierazleak

- AERI buruzko politikak eta estrategiak sortu eta onartzeko lanean arduradun politikoei duten parte-hartzearen maila.
- AERI buruzko politikak jarraitzen eta erabaki egokiak hartzeko lanean arduradun politikoei duten parte-hartzearen maila.
- AERI buruzko barne-batzorde edo barne-komisioetatik, gorengo arduradun politikoen partaidetza duten batzorde edo komisioen ehunekoa.
- Arduradun politikoen komunikazio-planean programatutako esku-hartzeetatik, bete diren esku-hartzeen ehunekoa.

Praktika egokiak

- AERI buruzko politika -plan, programa edo proiektuak- erakundeko politika-arduradun nagusiak onetsi behar du.
- AERI buruzko planean, programan edo proiektuan, baliabideen eta arduren esleipena sartzeko da.
- AERI buruzko planaren, programaren edo proiektuaren jarraipena gorengo arduradun politikoei onartu eta koordinatu behar du.
- AERen plana, programa edo proiektua eta horren jarraipena baliozkotzen duen batzorde bat badago, eta, bertan, erakundeko arduradun politikoei hartzen dute parte.

- Barneko eta kanpoko komunikazio-plana badago; plan hori, hain zuzen, erakundeko arduradun politikoei onartua da, eta bertan parte hartzen dute.

1.2. azpi-irizpidea- Kudeaketa-talde arduraduna

Definizioa

Erakundeak maila handiko kudeaketa-talde bat du, egonkorra eta AEren garapenaz arduratzen dena.

Deskripzioa

Lidergo politikoa zuzendaritza-lidergoan eta lidergo teknikoan banatzen da, eta AE garatzeko talde egonkorrak eta kualifikatuak sortzen dira.

Azpi-irizpide honetan, honako alderdi hauek sartzen dira:

- Talde-osaketa, honako hauek barne: erakundeko zuzendaritza-karguak, zerbitzu-arduradunak, AERI eragiten dioten arloetako barne-teknikari espezialistak eta, beharrezkoa izanez gero, kanpoko kolaboratzaile adituak.
- Talde kudeatzailea osatzen duten langileek AEn duten esperientzia eta gaitasunak.
- Honako gai hauei buruzko erabakiak hartzeko benetako ahalmena:
 - baliabide-esleipenak (urrekontuak, teknikoak, materialak), antolaketa- eta langile-aldaketak eta araudi-aldaketak.
 - AEren politiken garapenari lotutako plangintza (lehentasunak, epeak), jarraipena eta emaitzen kontrola.
 - AEren politiken eta estrategien garapena, berrikuspina eta eguneratzea.
 - AEren politika eta estrategien barneko eta kanpoko komunikazio-planen definizioa eta exekuzioa.
- Erakundeko langileen artean, lidergoa hautemateko neurrien ezarpena eta azterketa.

Adierazleak

- Erakundeetan, administrazio elektronikoan espezializatuta dagoen langile-kopurua (informatikoak, juridikoak, besteak).
- Kudeaketa-taldearen parte-hartzearen gradua AEari buruzko politikak eta estrategiak egiten eta onartzen.
- Kudeaketa-taldeak ezarritako bilera-egutegitik, egin diren bileren ehunekoa.
- AEren planak, programak eta proiektuak jarraitzean eta erabaki egokiak hartu behar direnean kudeaketa-taldeak duen parte-hartzea.
- Erakundeko langileekin AERI buruz antolatzen diren barne-bilkuretatik, kudeaketa-taldeko pertsonen (gorengo arduradun politikoez bestekoen) parte-hartzea izan duten bilkuren ehunekoa.



- HEEekin AERI buruz antolatzen diren kanpo-komunikazioetatik, kudeaketa-taldeko pertsonen (gorengo arduradun politikoez bestekoen) partehartze aizan duten komunikazioen ehunekoak.

Praktika egokiak

- AE garatzeko beharrezkoak diren eremu guztietako profesionalek osatutako taldeak egotea, erabakiak hartzeko ahalmena dutenak.
- AERen jarraipen-batzordeak eratzea.
- Lan-metodologiak sistematikoki aplikatzea hobekuntza-taldeetan.
- Kudeaketa-taldeak urtean dituen bilkuren egutegia finkatzea.
- Aurrekontuko baliabideak eta lehentasunak/epeak kudeatzeko edota esleitzeko aukera erreala edukitzea.
- Politikaren eta estrategiaren komunikazio-plana izatea, kudeaketa-taldeak zuzendua.

1.3. azpi-irizpidea- Konpromisoak jendaurrean aurkeztea

Definizioa

Liderrek AERI buruzko konpromisoak ezartzen dituzte, eta publikoki adierazi.

Deskripzioa

Azpi-irizpide honetan, honako alderdi hauek sartzen dira:

- AERen helburuak argitaratzea, erakunde-dokumentuetan eta kanpoko bestelako komunikabideetan.
- Konpromiso horiei buruzko adierazpen publikoak egitea, hainbat eremutan: foro publikoak, adituen gaikako foroak, komunikabideak, web orria...
- Publikoki adierazitako konpromisoak kalitatezkoa keta egokiak izatea.
- Hartutako konpromisoak ez balira beteko, HEEei zerbitzu konpentsatzaileak jasotzeko eskubidea bermatzea.

Adierazleak

- Erakundeak AERekin dituen konpromisoak direla-eta, urtean egiten diren adierazpen publikoen kopurua.
- Erakundeak parte hartzen duen, lankidetzan aritzen den edo babesten dituen kanpo-foroen edo AERen konpromisoak hedatzeko eta zabaltzeko ekitaldien kopurua.
- AERen konpromisoari buruzko iradokizun-kopurua.
- AERen konpromisoari buruzko kexa-kopurua.

Praktika egokiak

- Urteko helburuen zehaztapena egotea.
- HEEei zerbitzuak emateko gutunak edo konpromisoak hartzea.
- Urteko helburuak hedatzeko kanpaina abiaraztea.
- AERen konpromisoak betetzeari buruzko urteko memoria idaztea eta hedatzea.

1.4. azpi-irizpidea- Hedapenean eta sustapenean parte hartzea

Definizioa

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

Deskripzioa

Erakundeko arduradunen lidergoa AEren hedapen- eta sustapen-ekintzetako parte-hartzean islatu behar da.

Azpi-irizpide honetan, honako alderdi hauek sartzen dira:

- Erakundeko arduradunek eta kudeaketa-taldeak AEren erabilera eta onurak sustatzeko eginiko lana.
- AEren erabilera hedatzeko eta sustatzeko egiten diren ekitaldietan (liderrek onartuak eta parte hartzen dutenak) lankidetzaz bultzatzea eta ekitaldi horiek babestea.
- Liderrek onartuta, AEren prestakuntza-, sustapen- eta hedapen-plan sistematikoak prestatzea, bai erakunde-barnean, bai HEEentzat.

Adierazleak

- Arduradun nagusien parte-hartzearen ehunekoa, erakundeak langileentzat eta HEEentzat AE sustatzeko edo hedatzeko antolatutako ekitaldietan.
- Kudeaketa-taldeko langileen parte-hartzearen ehunekoa, erakundeak langileentzat eta HEEentzat AE sustatzeko edo hedatzeko antolatutako ekitaldietan.
- Arduradun nagusien parte-hartzearen ehunekoa, langileentzat eta HEEentzat AE sustatzeko edo hedatzeko erakundeaz besteko inork antolatutako ekitaldietan.
- Kudeaketa-taldeko langileen parte-hartzearen ehunekoa, langileentzat eta HEEentzat AE sustatzeko edo hedatzeko antolatutako ekitaldietan; erakundeak antolatu gabeak.

Praktika egokiak

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

1.5. azpi-irizpidea- Faktore garrantzitsuak ezagutzea

Definizioa

Erakundearen eta kudeaketa-taldearen arduradunek AEn inaktua eta AE bultzatzeko eta gaitasunik gabe uzteko elementuak ezagutzen eta aztertzen dituzte.

Deskripzioa

AEn garapenean arduradunak eta kudeaketa-taldea aktiboki inplikatzen, beharrezkoa da bai inaktua eta bai AE bultzatzeko edo baliogabe uzteko faktoreak ezagutzea. Azpi-irizpide honetan, honako alderdi hauek sartzen dira:

- Arduradunek eta kudeaketa-taldeak duten ezagutza- eta analisi-maila, AE bultzatzeko eta baliogabe uzteko faktoreen gainean hainbat eremutan; hau da, teknologian, antolaketan eta legedian.
- Arduradun nagusiek ezagutzen dituzte HEEek AEn buruz dituzten itxaropenak.
- AEk erakundearen baitan dituen ondorioei dagokienez, liderrek ikuspegi argia izatea.
- AEk politika publikoen diseinuan duen inaktuaren berri izatea.
- AEk barne-antolaketan duen inaktuaren berri izatea.
- AEk kanpoko zerbitzu-emateetan duen inaktuaren berri izatea.
- Bere jarduera-eremuarekin lotura duten tokiko, nazioko, eskualdeko eta nazioarteko kasuen eta erreferentzien berri izatea.
- AEk barne-antolaketan duen inaktuari buruzko inkestak egitea.
- AEk kanpoko zerbitzuetan duen inaktuaren azterketak egitea.

Adierazleak

- AEk barne-antolaketan duen inaktuari buruzko inkestak emaitzak.
- AEk kanpoko zerbitzuetan duen inaktuari buruzko inkestak emaitzak.
- AEn egoerari eta bilakaerari buruzko estatistikak.

Praktika egokiak

- AEn barne-antolaketarako jarraibideak hedatzea.
- Kudeaketa-taldea AEn gaitzea eta prestatzea.
- Kudeaketa-taldean AEn buruzko artikulak eta erreferentziak banatzea.
- Erakundeak AEn duen lekua aztertzea.

3.2. 2. irizpidea: Politika eta estrategia

Definizioa

Erakundeak badu plangintza estrategikoa eta operatiboa AErentzat.

Deskripzioa

Erakundeak administrazio elektronikoa (AE) garatzeko ekintza-planen eta ildoen multzo oso bat zehaztu, komunikatu, baliatu eta bere egiten du; eta, horri esker, prozesuak, sistemak eta zerbitzuak digitalizatzen aurrera egin dezake, bere gobernu-programari eta helburu operatiboei jarraiki eta gizarte-ingurunearen eskaerekin bat etorri.

Irizpide honetan, erakundeak gauzatzen dituen zenbait zeregin biltzen dira:

- Bere gobernu-programarekin eta HEEen egungo eta etorkizuneko itxaropenekin bat datorren estrategia zehaztu eta garatu.
- Estrategiaren banaketa planifikatu eta horren eraginkortasuna ebaluatu.
- Beharrezko baliabideak identifikatu eta eman.
- Estrategia ikaskuntzan eta ezagutzan oinarritu.
- Bere estrategia HEEei eta erakunde guztiari jakinarazti eta zabaldu.

Azpi-irizpideak

2.1. Erakundeen politika

2.2. Estrategia-plangintza

2.3. Ekonomia-baliabideen plangintza

2.4. Erabakiak hartzeko foroetan parte-hartzea eta estrategien ezagutza

2.5. Komunikazio- eta hedapen-plana

2.1. azpi-irizpidea- Erakundeen politika

Definizioa

Erakundeak Aeri buruzko politika espezifikoa du, erakundearen politika orokorraren baitan.

Deskripzioa

Irizpide honetan, erakundeak gauzatzen dituen zenbait zeregin biltzen dira:

- AEk erakundearen politika orokorrean duen eginkizunari buruzko ikuspegi politiko eta estrategikoa izateko aukera eman.
- Aeri buruzko epe laburreko, ertaineko eta luzeko plangintza espezifikoetan, ikuspegi politiko eta estrategikoa zabaldu; plangintza horiek, hain zuzen, zerbitzuen benetako eskaerari jarraiki, etorkizunerako hobekuntza-ekintzak sustatzen dituzte.
- Plangintza estrategikoa egin, irizpideen, aplikazio orokorreko printzipioen eta kudeaketa-alorren araberako adierazleen eta helburuen ezarpen sistematikoan oinarritua.
- Aerekin lotura duten zerbitzu-printzipioak eta -balioak izateko aukera eman.
- Bertan parte hartzen duten kolektiboei (HEEak, hornitzaileak, homologoak...) Aeren politikei buruzko kontsultak egin.
- Aeren politika definitzeko aukera ematen duten bideragarritasun-azterketak egin.

Adierazleak

- Aeren politika definitzen duten helburuen hedapen- eta estaldura-maila.
- HEEei Aeri buruz egindako kontsulta-kopurua.
- Bideragarritasun-azterketen emaitzak.

Praktika egokiak

- AE ezartzeko printzipioak eta irizpideak zehaztea.
- AE ezartzeko adierazleak eta helburuak zehaztea, kudeaketa-alorreka eta zerbitzuka.
- AEn parte hartzen duten kolektiboei Aeri buruzko kontsultak egitea.
- AE ezartzearen bideragarritasun-azterketak egitea.

2.2. azpi-irizpidea- Estrategia-plangintza

Definizioa

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

Deskripzioa

AE garatzeko, erakundeak erakunde-politika hedatu behar du.

Azpi-irizpide honetan, honako alderdi hauek sartzen dira:

- Epe laburrerako eta ertainerako plangintza bat izatea, AEk aurrera egiteko helburuak, kostuak, inbertsioak, aurrezkiak, onurak, proiektuak eta antolaketa- eta teknika-aldaketak berrikusi eta zehaztuko dituen.
- HEEek dituzten itzaropenak eta AERI buruzko estrategia parekatzea, eta premiak eta itzaropenak orekatzea.
- AEren politika planifikatzeko eta eguneratze egokiak egiteko azterketak prestatzea.
- Helburuak lortzea eta epe ertainera aurreratzea, adierazleak kontrolatuz eta beharrezko ekintzak eginez.
- AEren proiektu guztien deskripzio eta ebaluazio egituratua egitea.
- Adierazleak eta helburuak kudeatzeko aginte-taulak ezartzea.

Adierazleak

- Hurrengo hiru urteetarako, AERI buruz planifikatutako ekintza- edo proiektu-kopurua.
- Aldi horretarako planifikatutako ekintzetatik, amaitu diren ekintzen kopurua.

Praktika egokiak

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

2.3. azpi-irizpidea- Ekonomia-baliabideen plangintza

Definizioa

Erakundeak AEak garatzeko ekonomia-baliabideak jarri eta esleitzen ditu.

Deskripzioa

AE garatzeko, erakundeak ezarritako plangintzaren arabera egin behar du ekonomia-baliabideen aurrekontua.

Azpi-irizpide honetan, honako alderdi hauek sartzen dira:

- AERen garapen-plangintza egiteko beharrezko aurrekontua xedatzea eta esleitzea.
- Administrazio elektronikoa garatzeko inbertsio-aurrekontuak zehaztea.
- Ildo estrategiko bakoitzaren gastu-aurrekontuaren jarraipena egitea, kostuak eta errendimenduak aztertuz.
- AEk epe ertainera izango dituen ekonomia-errentagarritasuna, kostuak eta aurrezkiak aztertzea.

Adierazleak

- Aurrekontuaren eta strategiaren arteko koherentzia.
- Azken urtean AEn planifikatutako aurrekontutik erabilitako aurrekontu-ehunekoa.
- Herritar bakoitzeko AErako jarritako aurrekontua.
- Langile bakoitzeko AE garatzeko jarritako aurrekontua.
- AErako hurrengo hiru urteetarako aurreikusitako inbertsioa.
- AE hiru urtetan ezartzeko planifikatutako kostuak.
- AE ezartzeak epe ertainera eragin dezakeen aurrezkiaren kalkulua.

Praktika egokiak

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

2.4. azpi-irizpidea- Erabakiak hartzeko foroetako parte-hartzea eta estrategien ezagutza

Definizioa

Erakundeak erabilera digital berriak planifikatzeko eta ezartzeko erakunde-arteko foroetan parte hartzen du; eta, hala, beste erakunde batzuetako AEn strategiak eta ekintza-planak ezagutzeko aukera du.

Deskripzioa

AEn politikaren eta strategiaren definizioa ikaskuntzan eta ezagutzan oinarritu behar da, eta, horretarako, erakundeak foro espezializatuetan parte hartu behar du, hain justu ere, jarduera digital berriak ezartzeari buruz jarduten diren foroetan, bai zerbitzu publikoetan eta bai beste hainbat alorretan, esate baterako:

- Teknologia-alorra: sinadura elektronikoa, aplikazioen eta sarbide-sistemen integrazioa, autentikazioa, segurtasuna, faktura elektronikoa, ordainketa elektronikoa, dokumentu-kudeaketa elektronikoa, fitxategi digitala, espedienteen kudeaketa elektronikoa, edukien kudeaketa, atarien kudeaketa, web orrien eskuragarritasuna eta erabilera, software librea, kanal askoko euskarria.
- Antolaketa-alorra: administrazioen arteko elkarreragingarritasuna, antolaketa-aldaketaren kudeaketa.

Adierazleak

- Erakundea parte den foro-kopurua.
- Erakundea parte den ikaskuntza-ekintzen kopurua (jardun egokiak).
- Erakundeak egiten dituen benchmarking-ekintzen kopurua (jardun egokiak).

Praktika egokiak

- Estrategikotzat jotako alorretan dauden teknologia-foroak ezagutzea.
- Estrategikotzat jotako alorretan dauden antolaketa-foroak ezagutzea.
- Foroak antolatzea.
- Foroetan parte hartzea.
- AEak lantzen dituzten foroei, ekitaldiei eta jardun egokiei buruzko buletinen harpidedun egitea.

2.5. azpi-irizpidea- Komunikazio- eta hedapen-plana

Definizioa

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

Deskripzioa

Erakundearen politika eta estrategia ezagutarazi egin behar dira, bai erakundearen barnean (langileen artean) nahiz kanpoan (HEEen artean).

Azpi-irizpide honetan, honako alderdi hauek sartzen dira:

- Garatu beharreko estrategiari eta lortutako emaitzei buruz langileei informazioa emateko barne-komunikazioko plana zehaztea.
- Garatu beharreko estrategiari, hartutako konpromisoari eta lortutako emaitzei buruz HEEi informazioa emateko kanpo-komunikazioko plana zehaztea.
- AEri buruzko komunikazio- eta sustapen-ekintzak egitea, erakunde-maila guztietan.
- AEri buruzko komunikazio- eta sustapen-ekintzak egitea, HEEentzat.
- Barne- eta kanpo-komunikazioko planen emaitzak ebaluatzea.

Adierazleak

- AE erakunde-maila guztietara zabaltzeko egindako ekintza-kopurua.
- AERekin lotuta urtean egiten diren kanpo-hedapenerako ekintza-kopurua.
- Urtea amaitzerako aktiboki parte hartutako foro- eta biltzar-kopurua.
- AEren kanpo-komunikaziorako eta -hedapenerako planerako esleitutako aurrekontua.

Praktika egokiak

- Barneko eta kanpoko komunikazio- eta sustapen-planak izatea.
- Erakundearen politikari eta strategiari buruz informazioa hedatzeko argitalpenak izatea.
- AEren barne-buletina / Intranet izatea.
- AEren sentsibilizazio-kanpaina gertatzea.

3.3. 3. irizpidea: antolaketa eta pertsonak

Definizioa

Administrazioak antolaketan beharrezkoak diren aldaketak egiten ditu, eta AEren ezarpena gauzatzeko pertsonak gaitu eta inplikatzeko.

Deskripzioa

Erakundeak pertsonen ahalmen guztia garatzen du (banakakoan nahiz taldean) AE ezartzeko eta sustatzeko.

Horretarako, beharrezkoa du:

- Antolaketa-egitura planifikatzea, kudeatzea eta hobetzea, AERI egokitzeko.
- AEren garapenerako behar diren postu-profilak identifikatzea eta langileek postu horretarako beharrezko gaitasuna nola eskuratu planifikatzea.
- Erakundeak duen ezagutza identifikatzea, garatzea, mantentzea eta ebaluatzea.
- AEren ezarpenarako eta funtzionamendurako beharrezko jotako gaitasuna ematea langileei.
- Pertsonak AE garatzeko motibatzea eta inplikatzeko; horretarako bultzako diren ekimenen berri eman beharko du, ardurak banatu eta parte-hartzea sustatu.
- AERI buruzko ezagutza eta ezagutzaren aplikazioa ebaluatzeko sistemak zehaztea.

Azpi-irizpideak

3.1. Antolaketa-eredua

3.2. Postuen profilak eta gaitasun-plangintza

3.3. Gaitasunak ebaluatzeko sistema

3.4. Etengabeko prestakuntza

3.5. Ezagutza-kudeaketa

3.1 azpi-irizpidea- Antolaketa-eredua

Definizioa

Erakundeak antolaketa-aldaketak aplikatzen ditu, aldaketa-kudeaketa egokiaren bidez, funtzioak nahiz egiturak AEk eskatzen dituen baldintzetara egokitu daitezzen.

Deskripzioa

Aldaketa horiek lortzeko, antolaketa-proiektuak egin behar dira; eta aldaketok, AEn irizpideak kontuan izateaz gain, tarteko pertsonak motibatu, inplikatu eta errekonozitu behar dituzte.

Azpi-irizpide honetan, honako alderdi hauek sartzen dira:

- Funtzioak bestela antola daitezela bultzatzea, bai administrazio-unitateak eta bai zerbitzuak AEn ezarpenean hautemandako premien arabera egokitzeko.
- Administrazio-egiturak eta -unitateak AEn ezarpenean hautemandako premien arabera berrantolatzea.
- Antolaketan egindako aldaketak barneratzeko, kudeaketa-proiektuak zehaztea.
- Langileak motibatzea beren kabuz ekin dezaten eta AEn bestelako jarduerak sartu.
- Langileek AEn garapenari buruz duten iritziaren jarraipen sistematikoa egitea.

Adierazleak

- Langileek AEn garapenari buruz duten asebetetze-maila (langileen inkesta).
- AEn jarduera berrien garapenean, langileek zenbat ekimen sustatu dituzten (onartu eta ezarri diren ekimenen ehunekoa).
- Antolaketa-aldaketaren kudeaketa-proiektuaren aurrerapena.

Praktika egokiak

- AEn antolaketa-aldaketaren kudeaketa-proiektua.
- Antolaketa-aldaketarekin lotutako arriskuen kudeaketa.
- Langileen inplikazioa bultzatzeko eta langileei errekonozimendua emateko mekanismoak (sariak...).



3.2. azpi-irizpidea- Postuen profilak eta gaitasun-plangintza

Definizioa

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

Deskripzioa

Erakundeak AE ezartzeko beharrezko diren gaitasunak identifikatu eta horiek nola lortu planifikatu behar du; bai plantillan dauden pertsonak prestatuz edo, ezin bada, profil hori betetzen duten kanpoko pertsona batzuk aukeratuz.

Azpi-irizpide honetan, honako alderdi hauek sartzen dira:

- Langile-kudeaketaren arduradunek behar bezala ezagutzea zein diren Eak dakartzan lan egiteko eta zerbitzuak emateko modu berriak.
- AEn beharrezkoak diren gaitasun berriak definitzea, erakundeko lanpostu-profilei lotuta daudenak.
- Zehaztutako profilak aintzat hartuta, langileak kualifikatzeko planak definitzea, AErako beharrezko gaitasunak izan ditzaten. Plan horietan AERI buruzko prestakuntza teknikoa, antolaketa-prestakuntza eta prestakuntza juridikoa emango da.
- Identifikatutako lanbide-profil berriak dituzten langileak hartzeko premia noiz dagoen sumatzea.

Adierazleak

- Lanpostuetan AErako zenbat ardura eta gaitasun zehaztu diren.
- AErako zehaztutako lanpostu espezifikoaren kopurua.
- Erakundearen lanpostu guztietatik, AErako zehaztu diren lanpostu espezifikoaren ehunekoa.
- AE dela-eta profila aldatu zaien lanpostuen kopurua.
- AE dela-eta, profila aldatu zaien lanpostuen ehunekoa.

Praktika egokiak

- Langileak kualifikatzeko plana.
- Gaitasunen katalogoa (oinarrizko gaitasunak, kritikoak eta estrategikoak) eta lanpostuei lotutako profilak.
- AEn espezializatutako lanbide-profilak dituzten pertsonak hartzeko premiak sumatzea.

3.3. azpi-irizpidea- Gaitasunak ebaluatzeko sistemak

Definizioa

Erakundeak AERI dagozkion gaitasun teknikoak, antolaketakoak eta juridikoak ebaluatzeko sistemak aplikatzen ditu.

Deskripzioa

Erakundeak langileen egungo jakintza (know how) egokitu eta garatu behar du, AE ezartzeko beharrezko gaitasunak kontuan hartuta.

Azpi-irizpide honetan, honako alderdi hauek sartzen dira:

- AERako kualifikazioak ebaluatzeko sistemak zehaztea.
- Lana ebaluatzeko sistemak ezartzea, lan egiteko modu berrietan jakintza nola aplikatu den ikusteko.

Adierazleak

- AERI buruz ebaluatutako ezagutzak (egiaztatuak) dituzten langileen kopurua.
- Langileek dituzten gaitasunak egiaztatzeke, urtean zenbat ebaluazio egin diren.
- Behar bezala betetako gaitasun/profilen ehunekoa.

Praktika egokiak

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

3.4. azpi-irizpidea- Etengabeko prestakuntza

Definizioa

Erakundeak etengabeko prestakuntza-planak jartzen ditu abian, langileek AE garatzeko beharrezko gaitasuna eskura dezaten.

Deskripzioa

AErako gaitasun berriak zehazteko, langileak gaitasun horien arabera prestatu behar dira, etengabeko prestakuntza emanez.

Azpi-irizpide honetan, honako alderdi hauek sartzen dira:

- Langile bakoitzaren prestakuntza-hutsuneak sumatzea.
- AEn prestatzeko planak ezartzea, garatzea eta ebaluatzea, eta lanpostu-profilen arabera banatuta.
- Prestakuntza-ekintza espezifikoak gauzatzea, informazio-sistema berriak ezartzeko.
- AEn dagokion prestakuntza jasotzeko sistemak eta euskarri-baliabide espezifikoak garatzea; esaterako: ikastaro-katalogoa, tutoretzak, erabiltzaileentzako arreta-zerbitzuak, multimedia-baliabideak, praktika egokien katalogoa, bibliografia-oinarriak, e-learninga.
- Prestakuntza-ekintzen eraginkortasunaren ebaluazioa, banan-banan.

Adierazleak

- Ezagutzak barneratzeko eta esperientziak hartzeko jarritako baliabideak (ereduak, bibliografia, bideoak, e-learninga...).
- AEn programatuta prestatzeko-ekintzetatik benetan gauzatutako ekintzak (ehunekoa: egindako ekintzak / ekintza aurreikusitakoak – iragarriak).
- AEn buruz egin daitezkeen prestakuntza-ikastaro ez presentzialen kopurua.
- Langile bakoitzak AEn buruzko prestakuntzan urtean ematen dituen orduak.
- AEn prestatzeko ikastaro-kopurua.
- Prestakuntza-jardueren eraginkortasuna (jarduera eta pertsona bakoitzaren kalifikazioa).

Praktika egokiak

- Ikastaroak kudeatzeko sistema edukitzea: egin daitezkeen ikastaroen katalogoa, izen-ematea, eta dagoeneko egin diren ikastaroei buruzko materiala eta ebaluazioa.
- Langileek erabil ditzaketen multimedia-baliabideen gordelekua izatea: dokumentuak, bibliografia, bideoak, web orri interesgarriak...
- Tutoretzak eta erabiltzaileentzako arreta-zerbitzuak izatea.

- e-learningen sistemak eskaintzea.
- Prestakuntzaren eraginkortasuna ebaluatzea.

3.5. azpi-irizpidea- Ezagutzaren kudeaketa

Definizioa

Erakundeak ezagutza jasotzeko, egituratzeko, sozializatzeko eta integratzeko sistematika badu eta hori ezartzen du.

Deskripzioa

Erakundeak AERI buruzko ezagutza barneratzea, egituratzea, sozializatzea eta integratzea lortu behar du, bai ezagutza esplizitua (dokumentu, sistema eta tresnetan egitura daitekeena) bai tazittoa (adituek dutena).

Ezagutza esplizitua kudeatzeko, ezagutza sortzen edo hartzen denean zabaltzen laguntzen duten sistemen eta tresnen bidez kudeatu beharko da; sistema eta tresna horiek, aldi berean, ezagutza berreskuratzen lagunduko dute, horren premia dagoenean. Erakundeak banatuko ditu sistema horiek behar bezala funtzionatzeko eta eguneratzeko beharrezko ardurak.

Era berean, erakundeak barneko nahiz kanpoko adituek duten ezagutza tazittoa ezin hobeki ustiatzeko prozedurak eratu beharko ditu; horretarako, aditu bakoitzaren ezagutza-eremuak identifikatu eta publikoki adierazi beharko ditu, bai eta horiek trukatzeko eta transmititzeko mekanismo bizkorrak ezarri ere.

Azpi-irizpide honetan, honako alderdi hauek sartzen dira:

- Intranet informazioa trukatzeko eta edukien kokalekua zehazteko barne-tresnatzat erabiltzea.
- Informazioa trukatzeko, lankidetzako tresna telematikoak erabiltzea.
- Ezagutza-kudeaketarako tresnetan eta gordeleketan informazioa eguneratzeko ardurak zehaztea.
- Erakunde barneko eta kanpoko adituen katalogoa argitaratzea.

Adierazleak

- Intraneten AERI buruz dauden foro telematikoaren kopurua.
- Langile bakoitza zenbat aldiz sartzen den Intraneten egunean.
- AEn izandako praktika egokien kopurua.
- Katalogoan zenbat aditu dauden sartuta.

Praktika egokiak

- Ezagutzaren Intranet.
- Foro telematikoak.
- AEn egiten diren praktika egokiei buruzko datu-basea.



- Hainbat gordelekutan kontsultatzeko interfaze osatua.
- Erakunde-ezagutzen katalogoa, iturri sortzailea, barneko eta kanpoko aditua eta gordelekuko eguneratze-prozedura identifikatuta duena.
- Barneko eta kanpoko adituen katalogoa.
- Hainbat gordelekutan edukiak kargatzeko prozedura.
- Edukiak eta dokumentuak elektronikoki kudeatzeko tresna.

3.4. 4. irizpidea: Prozesuak

Definizioa

Erakundeak zerbitzuak emateko prozesuak identifikatu, berrikusi eta hobetzen ditu, eta, horrez gain, baliabide telematikoen arabera egokitzen ditu.

Deskripzioa

Erakundeak administrazio-prozesuak eta -prozedurak baliabide telematikoaren arabera egokitu behar ditu, HEEen premiak eta aurreikuspenak betetzeko.

Baliabide telematikoetara egokitzeko lan hori teknologiek emandako aukerak baliatuz egin behar da, indarrean dagoen lege-araudiari eta gizarte-eskakizunei jarraiki.

Era berean, erakundeak bere prozesuak hobetu eta berritu egin behar ditu etengabe, emandako zerbitzuen kalitatea optimizatzeko eta horien kostua gutxitzeko.

Azpi-irizpide honetan, honako alderdi hauek sartzen dira:

- Bere prozesuak identifikatzea eta egitura prozesu horien arabera egokitzea.
- Prozesuak sistematikoki diseinatzea eta kudeatzea, HEEen premiak eta aurre-usteak betetzeko; teknologiaren eta indarrean dagoen esparru arau-emailearen aukerak kontuan hartuta.
- Zerbitzuak digitalizatzea, Internet bidez emateko, baliabide telematikoen arabera egokitu eta gero. Alegia, ez da soilik formularioa Interneten jarri eta hori paperean egiten den modu berean izapidetzea; zerbitzuari buruz hausnartu behar da, teknologiak ematen dizkigun hobekuntza-aukerak ahalik eta gehien aprobetxatzeko.
- Prozesuak etengabe hobetzea eta berritzea, HEEen eskaerak eta nahiak kontuan hartuta; horrela, emandako zerbitzuen kalitatea optimizatu eta horien kostua gutxituko da.

Azpi-irizpideak

- 4.1. Prozesuetan oinarritutako antolaketa
- 4.2. Digitalizazio-metodologia
- 4.3. Prozesu-digitalizazioa
- 4.4. Prozesuen hobekuntza eta berrikuntza
- 4.5. HEEekiko bideratuta

4.1. azpi-irizpidea- Prozesuetan oinarritutako antolaketa

Definizioa

Erakundeak zerbitzuak emateko prozesuak identifikatzen ditu, eta bere egitura horien arabera egokitzen du.

Deskripzioa

Erakundeak bere kudeaketa prozesuetan oinarritu behar du, eta bere egitura horien arabera egokitu. Horretarako, bere prozesuak HEEen arabera identifikatu eta zehaztu behar ditu; hau da, horientzako emaitza garrantzitsuak, zerbitzuaren kalitate-estandarrak eta horiek neurtzeko adierazleak ezarri behar ditu.

Azpi-irizpide honetan, honako alderdi hauek sartzen dira:

- Zerbitzuak emateko prozesuak identifikatzea eta zehaztea.
- Erakundearen zerbitzu-katalogoa zehaztea.
- Prozesu bakoitzaren hartzaile diren HEEak identifikatzea.
- Zerbitzuen kalitate-estandarrak ezartzea.
- Prozesuen kudeaketa-adierazleak zehaztea.
- Prozesuen eta jardueren arduradunak izendatzea.
- Zuzeneko eta zeharkako baliabideak erabiliz, HEEen itxaropenak eta aurre-usteak neurtzea eta, ondoren, informazio hori zerbitzuak hobetzeko erabiltzea, 4.5. azpi-irizpidearen oharrei jarraiki.
- Funtsezko prozesuak identifikatzea, diseinatzea eta komunikatzea, 2. irizpidean zehaztutako politika eta estrategia errealitate bihurtzeko.

Adierazleak

- Erakundearen identifikatutako zerbitzuak.
- Dokumentatutako prozesuen ehunekoa.
- HEE identifikatuei zerbitzuak emateko prozesuen ehunekoa.
- Kudeaketa-adierazleak zehaztuta dituzten prozesuen ehunekoa.
- Arduraduna esleituta duten prozesuen ehunekoa.

Praktika egokiak

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

4.2. azpi-irizpidea- Digitalizazio-metodologia

Definizioa

Erakundeak badu zerbitzu-prozesuak digitalizatzeko metodologia.

Deskripzioa

Erakundeak administrazio-prozesuak eta -prozedurak baliabide telematikoaren arabera egokitu behar ditu, HEEen premiak eta aurre-ustekak betetzeko.

Hori dela-eta, zerbitzuen digitalizazioak prozesuak berriro diseinatu beharko ditu, aldaketaren alderdi arau-emaileak, antolaketakoak, teknologikoak eta kudeaketakoak kontuan hartuta.

Digitalizazio-metodologia eskura izateak eta hori erabiltzeak lan hau modu sistematikoan egiten lagun dezake, bai eta emaitza ezin hobeak lortzen ere.

Era berean, administrazio elektronikoa modu sistematikoan garatzeko, gomendagarria da digitalizatu beharreko zerbitzuak lehenesteko eta planifikatzeko irizpide objektibo batzuk izatea, bai eta horiek ezartzen laguntzen duten tresnak izatea ere.

Irizpide hori ebaluatzeko honako alderdi hauek hartu behar dira kontuan:

- Zerbitzu-prozesuak deskribatzeko metodologia izatea.
- Digitalizatu beharreko prozesuei lehenetsuna emateko irizpide objektiboak zehaztea.
- Digitalizazio-inpaktua ebaluatzeko metrikak izatea.
- Digitalizazioaren ekonomia-azterketak egiteko metodoak egotea (kostuak eta aurrezkiak).
- Digitalizatu beharreko prozesuak planifikatzeko metodologia egotea.
- Prozesuak digitalizatzeko metodologia bat dago. Metodologia horretan, zehazki, aldaketaren alderdi garrantzitsu guztiak hartzen dira kontuan; besteak beste: antolaketakoak, teknologikoak, arau-emaileak eta kudeaketakoak.
- Xedapen arau-emaileak onartu eta prozesuak arautzea.
- Prozesuak normalizatzeko joera duten antolaketa-irizpideak eta -jarraibideak egotea.
- Izapidetzeko eskema bateratuak ezartzea administrazio-prozeduren era askotako familientzat (izapidetze-eremuak).
- Sistema-osaketa eta datu-trukaketa errazten duten estandarrak eta irizpideak ezartzea.
- Sistemen elkarreragingarritasun semantikoa bultzatzen duten metadatuak finkatzea.



Adierazleak

- Ezarri diren irizpide eta jarraibidea.
- Onartu diren xedapen arau-emaileak.
- Sortu diren prozedura orokorrak.
- Ezarri diren informatika-estandarrak.
- Finkatutako metadatu katalogoak.

Praktika egokiak

- Digitalizazio-metodologiaren inguruko prestakuntza.
- Izapidetze-ereduak.
- Datu-katalogoa – metadata.
- Zerbitzuak digitalizatzeko erreferentziako metodologiak ezagutzea (esaterako, Eusko Jaurlaritzaren digitalizazioaren eskuliburua).

4.3. azpi-irizpidea- Prozesuen digitalizazioa

Definizioa

Erakundeak zerbitzu-prozesuak digitalizatzen ditu.

Deskripzioa

Erakundeak bere zerbitzu-prozesuak digitalizatu behar ditu; horrela, telematikaren bidez, herritarrek horietan sartu eta erabili ahal izango dituzte. Zerbitzu-prozesuen digitalizazioaren barruan sartzen dira, batetik, prozesuen kanpo-kudeaketa (herritarrek internet bidez erabil dezaketena: front-office) eta, bestetik, barne-kudeaketako (langile publikoek intranet bidez erabil dezaketena: back-office).

Zerbitzu-digitalizazioa zehaztutako estrategia, planifikazio eta metodologia batzuei jarraiki egin behar da, aurreko azpi-irizpideetan emandako orientazioen arabera.

Azpi-irizpide honek erakundeak zehaztutako digitalizazio-planaren exekuzioari eta jarraipenari egiten dio erreferentzia, bai eta zerbitzu-prozesuak digitalizatzeko ezarritako metodologiaren aplikazioari ere.

Zerbitzu-digitalizazioak prozesua normalizatzea izan behar du helburu, eta herritarrei interfaze eta zerbitzu bateratuak eskaintzeko bidea eman; horrela, sistemen elkarreragingarritasuna erraztu eta baliabide-aplikazioa optimizatuko du, bere antolaketa- eta teknologia-osagaiak berriz erabiltzearen bidez.

Azpi-irizpide hori ebaluatzeko, honako alderdi hauek hartu behar dira kontuan:

- Zerbitzu-prozesuak egindako planifikazioari jarraiki digitalizatu behar dira.
- Digitalizatu aurretik, zerbitzuak berrikusi egin behar dira, zehaztutako digitalizazio-metodologiari jarraiki, eta baliabide telematikoaren arabera egokitu; hala, zerbitzu-prozesuetan eskatutako izapidetzeak, formularioak eta dokumentuak erraztu egiten dira.
- Zerbitzu-digitalizazioak kontuan hartzen du ezarri daitekeen araudia, bai herritarrek erakundearekin dituzten harremanetan baliabide telematikoak erabiltzeari dagokionez, bai datu pertsonalen pribatasuna eta babesa bermatzeari dagokionez.
- Zerbitzu-digitalizazioan, antolaketa- eta teknologia-estandarrak erabiltzen dira, eta ohikoak diren premiei eta arazoei konponbide arruntak ematen zaizkie, aldi berean sistemen elkarreragingarritasuna bermatuz.
- Zerbitzuak hainbat izapidetze telematiko (ordainketa elektronikoa, telematika bidezko jakinarazpena, sinadura elektronikoa, hirugarrenen baliozkotzea, erregistroa, artxiboa, espediente-kontsulta...) egiteko eskura dauden zerbitzu arruntak erabiliz digitalizatzen dira, herritarri interfaze komunak eskaintzeko eta baliabide publikoen erabilera optimizatuz.

- Ezagutzak, baliabideak eta datuak beste administrazioekin trukatzeari, herritarrei zerbitzu osoagoak eta hobek emateko, eta, era berean, eskura dauden baliabideak optimizatzeko.

Adierazleak

- AEko 4 garapen-maila bakoitzean zer zerbitzu-portzentaje dagoen.
- Familia bakoitzaren estandarren arabera egokitutako zerbitzu digitalen kopurua.
- Familia bakoitzaren estandarren arabera egokitutako zerbitzu digitalen ehunekoa.
- Telematika bidez izapidetu daitezkeen zerbitzu-prozesuen kopurua.
- Telematika bidez izapidetu daitezkeen zerbitzu-prozesuen ehunekoa.
- Informatika-estandarrak ezartzen dituzten zerbitzu digitalen kopurua.
- Informatika-estandarrak ezartzen dituzten zerbitzu digitalen ehunekoa.
- Telematika bidezko ohiko izapidetze-zerbitzuak erabiltzen dituzten zerbitzu digitalen kopurua.
- Telematika bidezko ohiko izapidetze-zerbitzuak erabiltzen dituzten zerbitzu digitalen ehunekoa.
- Espediente guztietatik, on-line egiten diren espedienteak.
- Identifikatutako datu-trukeen kopurua.
- Automatizatutako datu-trukeen kopurua.
- Automatizatutako datu-trukeen ehunekoa.
- Zerbitzu-digitalizazioa dela-eta berriz diseinatu diren prozesu-kopurua.
- Digitalizatu aurretik berriz diseinatu diren prozesuen ehunekoa.
- Prozedura-normalizazioa ezarri da.
- Normalizatutako dokumentu elektronikoen kopurua.
- Informatika-estandarrak sistematikoki ezartzea.
- Telematika bidezko izapidetzeak egiteko zerbitzu komunak erabiltzen dira.
- Espedienteek beharrezko datuak partekatzen dituzte, paperezko egiaztagiririk egin beharrik ez izateko.
- Prozesu-digitalizaziotik eratorritako izapidetze-kostuak aurrezten dira.
- Digitalizazioari esker, izapidetzeko batez besteko epeak laburtu egiten dira.
- Formulario elektronikoak betetzeko denborak.

Praktika egokiak

- Prozedurak izapidetzeko Oinarrizko Ereduaren arabera egokitzea eta alderantziz.
- Telematika bidezko ohiko zerbitzuak garatzea (ordainketa elektronikoa, telematika bidezko jakinarazpena, sinadura elektronikoa, beste inoren baliozkotzea, erregistroa, artxiboa, espediente-kontsulta...).

4.4. azpi-irizpidea- Prozesu-hobekuntza eta -berrikuntza

Definizioa

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

Deskripzioa

Erakundeek beren zerbitzu digitalak hobetzeko eta berritzeko dinamika bultzatu behar dute, beren funtzionamendu-esperientzia oinarri hartuta, eta HEEen premien eta eskaeren arabera egokitu (aldatzen doazenak) eta sortzen diren teknologia-berrikuntzak barneratu behar dituzte.

Etengabeko hobekuntza- eta berrikuntza-dinamika sistematiko horrek honako hauek eskatzen ditu:

- Baliabide propioak edo kontratatuak erabiliz, erakundeen funtzionamendua errazteko eta hobetzeko erabilgarri izan daitezkeen kudeaketa-eredu (sistema) berrien eta teknologia-baliabide berrien behaketa egitea.
- HEEen premiak eta eskaerak sistematikoki entzutea eta, 4.5. azpi-irizpidean zehazten denari jarraiki, zerbitzuen zehaztapan-, funtzionamendu-, ebaluazio- eta hobekuntza-prozesuetan parte hartzeko bidea erraztea.
- Langile publikoek zerbitzuen zehaztapan-, funtzionamendu- ebaluazio- eta hobekuntza-prozesuetan parte hartzeko mekanismoak ezartzea.
- Administrazioen arteko lankidetzeta-dinamiketan parte hartzea, herritarrentzako zerbitzu osoagoak eta hobeak garatzeko, eta premiak eta arazoak konpontzeko bidean ahalegin bateratua egitea.

Azpi-irizpide hori ebaluatzeko, honako alderdi hauek hartu behar dira kontuan:

- Prozesuak sistematikoki berrikusi eta hobetzea, kudeaketa-txostenak, HEEen eta langile publikoen ekarpenak eta kudeaketa-sistemetak eta teknologia-baliabideetako berrikuntzak kontuan hartuz.
- Berrikuste sistematiko horren ondorioz, zerbitzu-prozesuetan eskatzen diren izapidetzeak, formularioak eta dokumentuak erraztea.
- Prozesuak berriro diseinatzeko proiektu espezifikoak egitea.
- Prozesuak hobetzeko taldeak osatzen dira.

Adierazleak

- Zerbitzua hobetzera bideratutako proiektu-kopurua.
- Zerbitzu-prozesuak errazteko bideratutako ekintza-kopurua.
- Zerbitzuen digitalizazioa dela-eta berriro diseinatu diren prozesuen kopurua.
- Berrikuste eta hobetze sistematikoa duten prozesuen ehunekoa.
- Prozesu-hobekuntzei esker, urtean aurrezten den kopurua.



- Parte hartzen duten hobekuntza-taldeen eta pertsonen kopurua.
- Prozesu-digitalizazioari esker, eskaerak prozesatzearen kostea zein ehunekotan jaitsi den.
- Mekanismo digitalak erabiliz, eskaera bati erantzuteko erakundeak behar duen batez besteko denbora.

Praktika egokiak

- EFQM ereduaren ezartzea.
- Prozesu-hobekuntzarako taldeak sortzea.
- Prozesuak hobetzeko eta berriro diseinatzeko plana izatea.
- Hobekuntzaren eraginkortasuna ebaluatzeko eta, ondoren, neurriak modu kontsekuentean hartzeko sistematikak izatea.
- Kanpoko ikaskuntza-prozesuak egotea (Benchmarkinga).



4.5. azpi-irizpidea- HEEekiko bideratzea

Definizioa

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

Deskripzioa

Zerbitzu-bezeroei edo -hartzaileei sistematikoki entzutea praktika ontzat jotzen da, oro har, edozein erakunde publikotarako edo pribaturako. Administrazio publikoaren kasuan, printzipio horrek dimentsio berezia hartzen du; izan ere, zerbitzu-hartzaile diren herritarrak demokraziaz zilegi dira zerbitzu horien definizioa eta orientazioari buruz erabakiak hartzeko. Horrela, herritarrei parte-hartzezko mekanismoak prestatzeko premiak helburu bikoitza du administrazio publikoen kasuan: demokraziak eskatzen duen gobernu onaren betebeharra betetzea eta kudeaketa egokiaren printzipio orokorra betetzea.

Horretarako, erakundeak herritarrei sistematikoki entzun behar die zerbitzu-prozesuen zehaztapan-, funtzionamendu-, ebaluazio- eta hobekuntza-prozesuetan zer iritzi duten jakiteko, eta kasu bakoitzerako egoki diren komunikazioko eta parte-hartzezko kanalak ezarri behar ditu; besteak beste, honako hauek:

- Zerbitzuei buruzko informazioa ematea bai diseinu-fasean eta bai funtzionamenduan jartzean; hala, interesa dutenek aukera izango dute iruzkinak eta ekarpenak bidaltzeko. Feedback hori kontuan hartu ondoren, parte hartu duten pertsonari itzuliko zaie atzera.
- Zerbitzu-diseinua eta -funtzionamendua aztertzea, horiek erabiltzen dituzten erabiltzaile-taldeekin.
- Zerbitzu-funtzionamenduan eta -erabileran sortzen diren galderei eta gertaerei buruzko informazioa ustiatzea, zerbitzuak etengabe hobetzeko eta berritzeko.
- Aldian behin, zerbitzuaren funtzionamenduari eta erabilerari buruzko inkestak egitea, erabiltzaileak gustura dauden jakiteko, eta emaitzak kontuan hartzea zerbitzuak etengabe hobetzen eta berritzen joateko.
- Zerbitzuak hobetzen eta berritzen herritarrek parte har dezaten bultzatzea, eta parte hartzen duten pertsonentzako errekonozimendu-sistemak ezartzea.
- Erreklamazioak, kexak eta iradokizunak egiteko sistema bat jartzea erabiltzaileen esku, errazago aurkezteko, eta, horrez gain, erakundeak behar bezalako arreta eta konponbidea emango diola bermatzeko.

Adierazleak

- Zerbitzu berriak diseinatzen eta abian jartzen diren faseetan, HEEei egiten zaizkien kontsulta-ekimenen kopurua.
- HEEen asebetetzea sistematikoki neurtzen duen zerbitzu-kopurua.
- HEEen asebetetzea sistematikoki neurtzen duten zerbitzuen ehunekoa.



- HEEen asebetetzea neurtzearen ondorioz, prozesuetan egindako hobekuntzen kopurua.
- HEEen asebetetzea neurtzearen ondorioz, prozesuetan egindako hobekuntzen ehunekoa.
- Zerbitzu-funtzionamenduan eta -erabileran sortzen diren galderen eta gertaeren ondorioz, prozesuetan egindako hobekuntza-kopurua.
- Zerbitzu-funtzionamenduan eta -erabileran sortzen diren galderen eta gertaeren ondorioz, prozesuetan egindako hobekuntzen ehunekoa.
- HEEek egindako erreklamazio, kexa eta iradokizunen ondorioz, prozesuetan egindako hobekuntza-kopurua.
- HEEek egindako erreklamazio, kexa eta iradokizunen ondorioz, prozesuetan egindako hobekuntzen ehunekoa.
- HEEek zerbitzuak diseinatzeko eta hobetzeko parte-hartezko prozesuetan egindako ekarpenak.
- HEEen parte-hartzearen ondorioz egindako errekonozimendu-ekintzen kopurua.

Praktika egokiak

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



3.5. 5. irizpidea: Teknologia eta Baliabideak

Definizioa

Erakundeak administrazio elektronikoa aurrera eramateko Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologien (IKT) azpiegitura egokia erabiltzen du lanerako.

Deskripzioa

Administrazio elektronikoa informazioaren eta komunikazioaren teknologia-azpiegitura du euskarri; besteak beste, honako tresna hauek osatua: informatika-ekipoak, software basea, sareak, komunikazio-ekipoak eta -softwareak...

Beraz, administrazio elektronikoa garatu ahal izateko, erakundeak elementu tekniko horiek planifikatu, prestatu eta berrikusi behar ditu, behar bezala eguneratuta egon daitezen eta behar besteko euskarria emateko gai izan daitezen (bai kanpo-zerbitzuen kudeaketari, bai barne-kudeaketari).

Administrazio elektronikoa hedatzen duenean, erakundeak inbertsioen eta baliabide propio eta kontratatuen erabileraren arteko oreka lortu beharko du.

Azpi-irizpideak

- 5.1. Arkitektura teknikoaren eredua
- 5.2. Teknologia eguneratzeko plana
- 5.3. Ekipamenduak
- 5.4. Barne- eta kanpo-konexioak
- 5.5. Euskarri-baliabideak

5.1. azpi-irizpidea- Arkitektura teknikoaren eredia

Definizioa

Erakundeak arkitektura teknikoaren eredu bat kudeatzen du, IKTetako elementu teknologikoen integrazioa, kalitatea eta segurtasuna egokia izango dela bermatzeko.

Deskripzioa

Erakundeak erreferentziazko esparru bat ezartzeko gai den arkitektura teknikoaren eredia zehaztu, kudeatu eta mantentzen du; esparru horrek, hain zuzen, AERen garapenerako beharrezko diren IKTetako elementu teknologikoen integrazioa, kalitatea eta segurtasuna egokia izango dela bermatzeko.

Arkitektura teknikoko eredu horrek hainbat alorretan bete beharreko IKT teknologia-estandarrek zehaztuko ditu; honako eremu hauetan, esaterako:

- Plataforma eta azpiegitura: hardwarea, software basea (sistema eragileak, ofimatika-tresnak, erabilgarritasunak, multimedia-tresnak, taldean lan egiteko erremintak: agenda, egutegia eta posta elektronikoa).
- Sarbidea eta banaketa: sareak, komunikazio-protokoloak, segurtasuna.
- Aplikazioaren garapena eta integrazioa: softwarea garatzeko hizkuntzak, osagai komun erabilera-espezifikazioa.
- Datu-kudeaketa: datu-biltegitzea eta aplikazioen bidezko sarbidea.
- Dokumentu elektronikoen kudeaketa.

Ereduaren jarraibide teknikoak kontuan hartuko dira erakundeak exekutatzeko dituen produktu eta zerbitzuak kontratatzerakoan.

Eredua behar bezala mantenduko du erakundeak, IKTen eremuko teknologia-bilakaerara egokitzeke, bai eta konponbideak benetan ezartzearen ondorioz erakunde barruan sumatzen diren hobekuntzak barneratzeko ere.

Adierazleak

- Sistematikoki kontrolatutako teknologia-estandarren ehunekoa.
- Dokumentatutako teknologia-estandarren ehunekoa.
- Ezarritako estandarrek betetzen dituzten proiektuen / sistemen ehunekoa.

Praktika egokiak

- Teknologia-estandarrek erakunde-barnean nahiz –kanpoan hedatzea.
- Kontratatzeko-prozesuetan, estandarrek eta metodologiak betetzen direla bermatzea.
- Teknologia-estandarrek eta -metodologiak berrikusteko plana izatea.
- Normalizaziorako bulego teknikoa edukitzea.



5.2. azpi-irizpidea- Eguneratze teknologikoaren plana

Definizioa

Erakundeak IKTetako teknologia-elementuak eguneratzen ditu.

Deskripzioa

Erakundeak teknologiaren eguneratzen du, beharrezko IKT elementuen arabera, elementu horiek izateko egin beharrekoak zehazten dituen plan baten bitartez, esate baterako: eskuratu, baliabideak trukatu, zerbitzuak kontratatu... Ekintza-plan horren irizpidea eta erreferentzia-esparrua zehaztutako arkitektura teknikoa bera izango da.

Beharrezko IKT elementu horiek honako hauek izan daitezke: hardware-ekipoak (zerbitzariak eta ordenagailu pertsonalak), segurtasun-ekipoak, komunikazio-ekipoak, komunikazio-sareak, oinarriko softwarea (sistema eragileak, ofimatika-tresnak, erabilgarritasuna, multimedia-erremintak, taldean lan egiteko erremintak: agenda, egutegia eta posta elektronikoa), erabiltzaileak eta aplikazioak administratzeko sistemak...

Planean honako alderdi hauek sar daitezke:

- IKTen elementuak ordezkatzeko, zahartu ahala.
- IKTen elementu berriak hedatzeko eta barneratzeko estrategia eta ekintzak; horretarako, aurretik ezarpen pilotuak egingo dira, inplantazio orokorrak arrakasta izango duela bermatzeko.
- Ekipamendu-zaharkitzapena adierazten duten adierazleak jartzea.
- Horri lotutako aurrekontu ekonomikoa.
- Elementuak partekatze azterketa eta proposamenak.
- Kontratatzeko-aurreikuspenak.
- Planari lotutako proiektuak eta ekintzak betetzen diren egiaztatze jarraipena; hain zuzen, horiek beteko ez balira, kasu bakoitzean beharrezko izango liratekeen egokitzeak egiteko edo erabakiak hartzeko metodologiak, prozedurak eta arduradunak daude.

Nolanahi, planetik kanpo geratzen da, IKT elementuak ezarri ondoren, horien mantentze-lana edo mantentze-zerbitzua egitea (hori beste atal batean zehaztu da: 5.5. azpi-irizpidea: Euskarri-baliabideak).

Adierazleak

- Eguneratze teknologikoaren planari eskainitako aurrekontu totalaren ehunekoak: bai eskuratutze bidez, bai baliabideak partekatuz bai zerbitzuak kontratatuz.
- Eguneratze teknologikoaren planari eskainitako aurrekontu informatikoaren ehunekoak: bai eskuratutze bidez, bai baliabideak partekatuz bai zerbitzuak kontratatuz.



- Eraberritze-denbora, ekipamendu-motaren arabera.
- Eraberritze-helburua betetzen duten ekipamenduen ehunekoa.
- Baliabide berrien edo urtero eraberritzen diren baliabideen ehunekoa.

Praktika egokiak

- Ekipamenduak eraberritzeko adierazleak eta helburuak.
- Informatika-proiektuak kudeatzeko metodologiak eta tresnak.

5.3. azpi-irizpidea- Ekipamenduak

Definizioa

Erakundeak informazioa lantzeko ekipamendu egokiak ditu.

Deskripzioa

Hardwareen, software baseen eta komunikazio eta segurtasunerako ekipamendu egokiak izatea (5.4. azpi-irizpidean sartzen diren barneko eta kanpoko komunikazio-konexioak eta -sareak bazter utzita), AE behar bezala garatzeko behar diren informazio-kudeaketako eta -tratamenduko funtzioak zuzen erabiltzeko.

Ekipamenduak kasu bakoitzeko jarduera-motak egiteko, eta bateko eta besteko informazio-dukietarako eta kokapenatarako egokia izan behar du.

Ekipamenduak bat etorri beharko du erakundearen arkitektura teknologikoarekin eta eguneratze teknologikoaren planarekin.

Azpi-irizpide honetan, honako alderdi hauek sartzen dira:

- Ekipamendu-inbentario bat izatea. Honako ekipamendu hauek hartuko dira aintzat:
 - Hardware-ekipamenduak: zerbitzariak, ordenagailu pertsonalak, ediziorako periferikoak (inprimagailuak, fotokopiagailuak, multifuntzionalak...), sarrerako periferikoak (eskanerrak), mugikortasun-dispositiboak (PDA*, smart phone*, telefono mugikorrek, tablet PC*).
 - Komunikazio- eta segurtasun-ekipamenduak: modem-txartelak*, routerrak*, firewallak*, switchak*.
 - Oinarrizko softwarea: sistema eragileak, ofimatika-tresnak, multimedia-tresnak, taldean lan egiteko tresnak: agenda, egutegia eta posta elektronikoa.
- Ekipamendu-katalogoa izatea, langile-profilaren arabera ekipamendu tipifikatuekin.
- Baliabide teknologikoak eguneratze teknologikoaren planak zehaztutako irizpideen arabera lortzen edo azpikontratatzeko dira, eta arkitektura teknologikoan zehaztutako estandarrak betetzen dituzte.
- Erabiltzaileek erakundearen dauden teknologia-ekipamenduak baloratzeko inkestak egitea.

Adierazleak

- Erakundearen dauden ordenagailu pertsonal guztien kopurua (mahai-gaineko ordenagailuak eta ordenagailu eramangarriak bereizita egin daiteke).
- Lanpostu bakoitzeko ordenagailu pertsonalen ehunekoa.
- Zerbitzari-kopuru guztia.



- Ediziorako periferikoen kopurua (inprimagailuak, fotokopiagailuak, funtzio anitzekoak...).
- Sarrerako periferikoen kopurua (eskanerrak).
- Komunikaziorako eta segurtasunerako ekipoak (modem-txartelak*, routerrak*, firewallak*, switchak*).
- Mugikortasun-dispositiboen kopurua: PDA*, smart phone*, telefono mugikorrak, tablet PC*.
- Erabiltzaileen balorazio orokorra erakundean dauden teknologia-ekipamenduekiko.
- Ekipamendu-inbentarioa berrikusteko aldizkakotasuna.

Praktika egokiak

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

5.4. azpi-irizpidea- Barne- eta kanpo-konexioak

Definizioa

Erakundeak barne- eta kanpo-konexio egokiak ditu.

Deskripzioa

Barne- eta kanpo-konexioak eskuragarri izatea, AErako beharrezko zerbitzuetan azkar, seguru eta zuzenean sartzeko.

Barne-konexioei esker, erakundeko eremu edo zerbitzu bakoitzeko lanpostuetan erabiliko diren ekipoak eta eskuragarri dauden datu- edo zerbitzari-aplikazioak komunikatuko dira, erakundeak berak kudeatutako komunikazio-sare baten bitartez.

Kanpo-konexioek emango dute erakundeko ekipoen eta beste erakunde batzuetako ekipoen arteko komunikazioa egiteko aukera, kanpo-komunikazioko sare publikoen nahiz pribatuen bitartez.

Barne- eta kanpo-komunikazioko azpiegiturak bat etorri beharko du erakundearen arkitektura teknologikoarekin eta eguneratzeko teknologikoaren planarekin.

Azpi-irizpide honetan, honako alderdi hauek sartzen dira:

- Intranet izatea.
- Extranet izatea.
- Internetera sartzeko aukera.
- Erakundearen sistemetara urrutitik sartzeko aukera.
- Komunikazio-zerbitzuen integrazio-maila: ahotsa, datuak, bideoak.
- Komunikazio-sareen kudeaketa, konfigurazioa eta administrazioa.
- Sarearen bidez egiten diren eragiketak babesteko eta horien euskarri izateko zerbitzuak edukitzea.

Adierazleak

- Barne-komunikazioko sarera konexiorik ez duten ordenagailu pertsonalen ehunekoa.
- Intranetera sarbiderik ez duten ordenagailu pertsonalen 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 sartze-kopurua.
- Erakundeetan Interneterako sarbidea duten ordenagailuen kopurua.
- Ditutzen kanpo-konexioak ez nahiko jotzen dituzten departamenduen ehunekoa.

Praktika egokiak

- Sarea kudeatzeko sistema.
- Barne-sarearen eta interneten sartzeko sarearen zirkulazio-auditoria.
- Kanpotik sarean sartzen direnen zirkulazio-auditoria.

5.5. azpi-irizpidea- Euskarri-baliabideak

Definizioa

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

Deskripzioa

Ekipamenduaren, barne- eta kanpo-konexioen eta informatika-aplikazioen euskarri diren baliabideak erabiltzea, barne- eta kanpo-zerbitzuen etengabeko erabilgarritasuna bermatzeko.

Azpi-irizpide honetan, honako alderdi hauek sartzen dira:

- Hauek egiteko aukera ematen duten giza baliabideak eta prozedura eragileak:
 - Aplikazioak, ekipoak eta komunikazio-sareak erabiltzean sortzen diren arazoak konpontzea, honako hauek kontuan hartuz:
 - Gertakari-kudeaketa:
 - Contact center, lehen mailako erresoluzioa duena (CAU –Erabil. Lag. Zentr.– 1. maila).
 - Erresoluzioa bigarren mailan, desplazamendua (CAU, 2. maila).
 - Bigarren mailako aditu-erresoluzioa.
 - Erresoluzioa kanpoko enprekin.
 - Lanpostu mikroinformatikoak ezartzea, Bezero Softwareareta Konexioa eta guzti.
 - Ekipamendu-inbentarioaren kudeaketa.
 - Parke mikroinformatikoko hardwarearen mantentze-lana.
 - Prebentziorako lanak egitea: segurtasun-kopiak, arrisku-planak.
 - Informatika-aplikazioak ezartzearen eta administratzearen kontrola.
 - Informatika-ekipamendua konpontzeko mantentze-lana.
 - Erabiltzaileek CAUren zerbitzu-kalitatearen maila baloratzeko inkestak.
 - Aplikazioak eta sareak monitorizatzeko sistema.

Adierazleak

- Erakundearen ekonomia-aurrekontu guztitik euskarri-baliabideei esleitutakoaren ehunekoa.
- Informatikako ekonomia-aurrekontu guztitik euskarri-baliabideei esleitutakoaren ehunekoa.
- CAUean hilabete batean jasotako eta konpondutako gertakari-kopurua.
- Erabiltzaileek CAUren zerbitzu-kalitatearen mailari dagokionez egindako balorazioa.



- Gertakariak konpontzeko behar den batezbesteko denbora.

Praktika egokiak

- Ekipamendua urrutitik kontrolatzeko eta monitorizatzeko tresnak.
- ITIL metodologia eta metrikak (IT Infrastructure Library informazio-teknologiaren zerbitzuak kudeatzeko prozesu bidezko metodologia bat da).
- Zerbitzu-mailako adierazleen erabilera.
- Erabiltzaileen Laguntza Zentroak (CAU).
- Aplikazioak.
- Sareak.
- Softwarea.

3.6. 6. irizpidea: Informatikako aplikazioak

Definizioa

Erakundeak informatikako aplikazioak erabiltzen ditu zerbitzu-kudeaketa eta -funtzionamendua optimizatzeko.

Deskripzioa

Erakundeak informatikako aplikazioak eta dokumentu elektronikoak erabiltzen ditu zerbitzu-kudeaketa eta -funtzionamendua optimizatzeko.

Hauetako dira informatikako aplikazioek bete beharreko helburuak:

- Bere hainbat zerbitzuren informazio-premiak modu eraginkorrean kudeatzea.
- Prozedurak sinplifikatzea eta dinamizatzea.
- Erabiltzaileei (HEE) Administrazio elektronikoaren (AE) zerbitzuak ematea, abiadura, neurri, segurtasun eta mantentze-lan egokiak emanez.

Dokumentuak dira administrazio-zerbitzuak kudeatzeko eta normalizatzeko prozedurek erabiltzen dituzten oinarriko informazio-unitateak. Era berean, administrazio-izapideekin lotutako lan-jarduerak dokumentuak prozesatzeko lanetan oinarritzen dira, hein handi batean: harrera egitea, betetzea, baliozkotzea, banatzea, dokumentuak gordetzea...

Beraz, bereiziki garrantzitsua da AEren garapenerako, Dokumentu Elektronikoak Kudeatzeko Sistema kontuan hartzea.

Ereduak II. eranskina du: "aplikazioen banakako balorazioa". Bertan, hainbat administrazioetan (Eusko Jaurlaritza, Foru-Aldundiak eta Udalak) erabilitako informatika-aplikazioen inbentarioa jaso da; hori, hain zuzen, erreferentziatzat erabil daiteke, erakundeak dituen aplikazioen funtzio-estaldura ebaluatzeko.

Inbentario horretan, honako alderdi hauen deskripzioa aztertu da:

- Aplikazioak izatea.
- Funtzio-estalduraren eta baldintzak (barnekoak eta HEEei zerbitzuak emateko premien arabera) betetzearen maila, horien estaldura behar bestekoa, optimizatua edo osatua den arabera.
- Aplikazioak erabiltzen dituen erabiltzaile-kopuruaren dimentsioa.
- Aplikazioen erabilera-eraginkortasuna.
- Aplikazioen indarraldia eta horien eguneratze- eta mantentze-maila.
- Egoera (ehunekoa: ezarpena – aurreikusitako ordezkapena).
- Mantentze-maila eta horri lotutako programa-kopurua.



- Lotura duten zerbitzuak.
- Erregistroen eta erreferentzia-datuen bolumena.

Azpi-irizpideak

- 6.1. Aplikazio-estaldura funtzionala
- 6.2. Aplikazioek teknologia- eta metodologia-baldintzak betetzea
- 6.3. Guztiek erabiltzeko aplikazioak
- 6.4. Dokumentu elektronikoen kudeaketa
- 6.5. Segurtasun-sistemak



6.1. azpi-irizpidea- Aplikazio-estaldura funtzionala

Definizioa

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

Deskripzioa

Informatika-aplikazio jakin batzuk izatea, AE garatzeko beharrezko diren informazio-tratamenduko prozesuak estaltzeko. Prozesu horiek barnekoak (back-office) edo HEEekin elkarrenergina bultzatzen dutenak (front-office) izan daitezke.

Azpi-irizpide hau deskribatzeko, erabilitako informatika-aplikazioen inbentarioa hartuko da oinarri.

Adierazleak

“(*)” ikurra duten adierazleak informatikako aplikazioen inbentariotik lortu dira.

- Aplikazioen estaldura-maila, barne-baldintzen eta HEEei zerbitzuak emateko premien arabera.(*)
- Aplikazioen erabiltzaile-kopurua.(*)
- Aplikazioen indarraldia eta aplikazio horien eguneratze-maila.(*)
- Aplikazioaren erabilera errazten duen eraginkortasun-maila.(*)
- On-line eskura daitekeen aplikazio-kopurua.
- Aplikazioak erabiltzen dituzten departamendu edo zerbitzuen balorazioa.
- Egoera (ehunekoa: ezarpena – aurreikusitako ordezkapena).(*)

Praktika egokiak

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

6.2. azpi-irizpidea- Aplikazioek teknologia- eta metodologia-baldintzak betetzea

Definizioa

Erakundearen aplikazio informatikoen teknologia- eta metodologia-baldintzak betetzen dituzte.

Deskripzioa

Informatikako aplikazioek, baldintza funtzionalez gain, bestelako baldintzak ere bete behar dituzte; esaterako: teknologia- eta metodologia-baldintzak.

Teknologia-baldintzak bat etorri behar du erakundearen arkitektura teknikoaren eremuan ezarri eta zehaztutakoarekin (5.1. azpi-irizpidea).

Arkitektura-eremuan sartutako teknologia-baldintzen artean, honako hauek azpimarra daitezke:

- Aplikazioetan, funtzioak parametrizatzeko aukera izatea.
- 24 orduan, datuak aztertzeko eta malgutasunez jarduteko aukera izatea.
- Nabigazioa eta informazio-diseinua (erabilera eta eskuragarritasuna).

Aplikazioen oinarriko datu osoen eta interfaze normalizatuen eta automatikoen izatea 7.3. azpi-irizpidean landuko da: "Erakundeak dituen datuen eta informazioaren banaketa eta integrazioa".

Azpi-irizpide honetan, informatikako aplikazioen garapen-proiektuak exekutatzean aplikatu beharreko metodologiak sartzen dira:

- Garapena bultzatzea, informazio-sistema baten bizi-ziklo osoa hartzen duten metodologia estandarretan oinarritua: informazio-sistemen planifikazioa, azterketa, garapena eta ezarpena (esaterako, Metrika).
- Objektuetara bideratutako azterketa-metodologiaren erabilera.
- Informatika-garapenerako proiektuen kudeaketa eraginkorra.
- Softwarea egiaztatze metodoak ezartzea.

Adierazleak

- Metodologia estandarretan oinarrituta garatutako aplikazioen ehunekoa.
- Arkitektura teknikoaren eredia betetzen duten aplikazioen ehunekoa.
- Zehaztutako erabilera- eta eskuragarritasun-maila betetzen duten aplikazioen ehunekoa.
- Asteko egun guztietan, 24 orduan (24 x 7) eskuragarri dauden aplikazioen kopurua.



Praktika egokiak

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

6.3. azpi-irizpidea- Guztiek erabiltzeko aplikazioak

Definizioa

Erakundeak guztiek erabiltzeko aplikazioak ditu, informazioa osatzea eta zerbitzuak normalizatzen laguntzeko.

Deskripzioa

Guztiek erabiltzeko aplikazio informatikoak izatea, honako hauek egiteko aukera ematen dutenak:

- Barne-zerbitzuak eta beste erakundeekin batera egiten diren zerbitzuak normalizatzea.
- Erakundearen informazio eta sistema gehiago osatzea.
- Herritarrentzako zerbitzu osoak.
- Baliabide-kudeaketa eraginkorra.

Hona hemen guztiek erabiltzeko moduko aplikazioen zerrenda:

- Informazio bateratuko datu-basea.
- Datuak aztertzeko tresnak – OLAP*.
- Bezeroak kudeatzeko sistema – CRM*.
- Espedienteak kudeatzeko sistema.
- Herritarrek espedienteak kontsultatzeko sistema.
- Artxiboak kudeatzeko sistema.
- Liburutegia kudeatzeko sistema.
- Fakturatze elektronikoa egiteko sistema.
- Kontratatzeko elektronikoa egiteko sistema.
- GIS* lurralde-informazioa kudeatzeko sistema.
- CMI* sarea kudeatzeko sistema.
- PKI* sinadura elektronikoa.
- Ordainketa elektronikoa / ordainketa-pasabidea.
- WORKFLOW* taldean lan egiteko tresnak.
- Besteak baliozkotzeko sistemak.
- Telematika bidez erregistratzeko sistema.
- Egiatapenak eta jakinarazpenak egiteko sistema.
- Web atarien eta edukien kudeatzailea.



- HEEekin komunikatzeko tresnak: iradokizunak egiteko posta, albiste-buletinak, banaketa-zerrenda, foro-kudeaketa, bloga*, wikia*...

Azpi-irizpide honetan, ez dira kontuan hartuko software basearekin lotutako alderdiak (sistema eragileak, ofimatika-tresnak, multimedia-tresnak, taldean lan egiteko erremintak: agenda, egutegia eta posta elektronikoa); horiek guztiak 5.1. eta 5.3. ataletan landu dira.

Adierazleak

- Guztiek erabiltzeko dagoen aplikazio-kopurua.
- Langileei emandako egiaztagiri digitalen kopurua.
- Guztiek erabiltzeko aplikazio bakoitzaren erabiltzaile-kopurua.
- Guztiek erabiltzeko aplikazioentzako ekonomia-aurrekontuaren ehunekoa.
- Guztiek erabiltzeko aplikazioak baliatzen dituzten unitateen / departamenduen ehunekoa.
- Guztiek erabiltzeko aplikazioak baliatzen dituzten departamendu edo zerbitzuen balorazioa.

Praktika egokiak

- Funtzio bateratuen katalogoa.
- Guztiek erabiltzeko aplikazioen katalogoa.
- Guztiek erabiltzeko aplikazioetara bideratutako informatika-erakundea.

6.4. azpi-irizpidea- Dokumentu elektronikoen kudeaketa

Definizioa

Erakundeak dokumentu elektronikoak kudeatzeko sistema bat du.

Deskripzioa

Dokumentu elektronikoak kudeatzeko sistema izatea, dokumentu horien bizi-ziklo osoa hartzen duena:

- Eskuratzea/Sortzea (katalogatzea, digitalizatzea, irudia lantzea).
- Kudeaketa (edizioa, bertsioak kontrolatzea).
- Sarbidea eta bilaketa.
- Mantentzea.
- Ezabatzea.
- Banatzea.

Azpi-irizpide honetan, honako alderdi hauek sartzen dira:

- Dokumentuak kudeatzeko sistemak bat datoz AEren baldintzekin.
- Dokumentu elektronikoak kudeatzeko sistemak hainbat aplikazioen eta sistemaren bitartez duen integrazioa-maila:
 - Web atarien eta edukien kudeatzailea.
 - Telematika bidez erregistratzeko sistema.
 - Artxiboak kudeatzeko sistema.
 - Espedienteak kudeatzeko sistema.
 - Dokumentuen datu-basea.
 - Taldean lan egiteko tresnak.
 - Posta elektronikoaren sistema.
 - ERP* sistemak.
 - Digitalizazio-sistema, eta horri lotutako estaldura-maila.
 - Paperezko artxiboen prozesua dokumentuen kudeaketa elektronikoaren prozesuetan integratzea.

Adierazleak

- Erregistroan sartzen diren dokumentuen digitalizazio-maila.
- Digitalizatutako formularioen ehunekoa, formulario guztien bolumen osoarekiko.
- Elektronikoki trukaturako barne- eta kanpo-dokumentuen ehunekoa.



- Dokumentu elektronikoen kudeaketarako sisteman kudeatutako dokumentu elektronikoen ehunekoa.
- Dokumentu elektronikoak kudeatzeko sistema duten aplikazioen eta sistemen kopurua.

Praktika egokiak

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

6.5. azpi-irizpidea- Segurtasun-sistemak

Definizioa

Erakundeak Informatikako Aplikazioen barne- eta kanpo-erabileraren segurtasuna bermatzeko sistema dauka.

Deskripzioa

Datu pertsonalak eta identifikazio- eta kodetze-datuak babesteko sistemak izatea, aplikazio informatikoak erakunde-barnean nahiz -kanpoan segurtasunez erabiltzeko bermea emango dutenak.

Azpi-irizpide honetan, honako alderdi hauek sartzen dira:

- Beharrezkoak diren segurtasun-elementu guztiak espezifikoki kudeatzen dituen segurtasun-plana izatea.
 - Legedia betetzea: LOPDCP*, LSSI*.
 - Sarbidea kontrolatzea.
 - Erabiltzaileak identifikatzea eta kudeatzea (baimentzea).
 - Kodetzea (VPN*).
 - Egiaztatgiri digitalak: sinadura erabiltzea.

Segurtasun-plan honek bat etorri behar du eguneratze teknologikoaren planak (5.2. azpi-irizpidea) nahiz ekipamenduak (5.3. azpi-irizpidea) ematen duten komunikazio- eta segurtasun-ekipamenduen definizio teknologikoarekin: (modem-txartela* routerrak*, firewallak*, switchak*).

- Informazio-sistema guztiak estaltzen dituen eta estandarrak zehazten dituen segurtasun-arkitektura bat izatea (esaterako, LDAP*).
- Interneten sartzeak segurtasunean eragin ditzakeen ondorioak ezagutzea.
- Datuen segurtasun-neurrien ezarpen-maila (birusen aurkako babes-sistemak, segurtasun-kopiak).
- Informatika-segurtasunaren auditoriak egitea, datuak eta aplikazioak aztertuz.
- Berreskuratze-, gertakari- eta prebentzio-planak izatea.

Adierazleak

- Datuen segurtasun-neurrien ezarpen-maila.
- Informatika-segurtasunaren auditoriak egiteko planaren betetze-maila.
- Berreskuratze-, arrisku- eta prebentzio-planen betetze-maila.
- Baimentze- eta egiaztatze-mekanismoak dituzten aplikazioen ehunekoa.
- Segurtasun-elementuetarako esleitutako informatika-aurrekontuaren ehunekoa.



Praktika egokiak

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

3.7. 7. irizpidea: Elkarreragingarritasuna

Definizioa

Erakundeak datuak eta informazioa barnekoekin nahiz beste erakunde batzuekin partekatzen eta integratzen ditu, horiek ez bikoizteko eta horiei lotuta egin daitezkeen izapidetzeak errazteko.

Deskripzioa

Informazio-sistemek eta AEko prozedurek beste informazio-sistema batzuetako datuetan sartzeko aukera eman edo elektronikoki egin beharreko beste prozedura batzuk bultzatzen dituzte; horrela, beharrezko datuak dagoeneko administrazioaren esku daudenean (formatu elektronikoa), datuak eta eskaera-izapideak bikoiztea saihestuko da.

Datuak eta informazioa kasu bakoitzeko informazioaren beharrezko segurtasun- eta konfidentzialtasun-maila bermatuz partekatu eta integratu behar dira.

Elkarreragingarritasun-kontzeptua erakunde-barneko ikuspegitik ere azter daiteke; hau da, erakundeak dituen sail, zerbitzu edo unitate ezberdinen arabera.

Azpi-irizpideak

- 7.1. Elkarreragingarritasun-ereduak eta -estandarrak
- 7.2. Beste informazio-sistema batzuetara sarbidea eta horien bidez integratzea
- 7.3. Erakundearen datuen eta informazioa partekatzea eta integratzea
- 7.4. Normalizazio-proiektuetan parte hartzea
- 7.5. Lankidetzak, eta zerbitzuak partekatzea

7.1. azpi-irizpidea- Elkarreragingarritasun-ereduak eta -estandarrak

Erakundeak elkarreragingarritasun-ereduak eta -estandarrak ditu.

Deskripzioa

Elkarreragingarritasun-ereduak eta -estandarrak izatea, kontuan hartuta zein baldintza bete beharko diren erakundearen datuak eta informazioa lotutako enpresa eta erakundeetako maila guztietan integratzeko.

Azpi-irizpide honetan, honako alderdi hauek sartzen dira:

- Beste erakundeekin elkarreragingarritasun-estandar bateratuak izatea, eskatutako hainbat maila teknikotan:
 - Komunikazio-protokoloak.
 - Segurtasuna.
 - Datu-trukaketa (XML*).
 - Dokumentu-trukaketa.
 - Aplikazio-integrazioak (Corba*, SOAP*, SOA*, Web services*) eta negozio-prozesuak (BPM/BAM*).
- Estandarrak finkatuta izatea elkarreragingarritasun semantikoa eta antolaketakoa:
 - Izapideen eta zerbitzuen garrantzia eta definizioa.
 - Datu- eta informazio-egiturak (metadatuak).
 - Datu-taulen lexikoa eta balioak bateratzea.
 - Zerbitzu-eskaintzak integratzea.
 - Lan-protokoloak.
- Elkarreragingarritasunarekin lotutako alderdi arau-emaileak eta legezkoak behar bezala kontuan hartzea:
 - Segurtasunaren, jabetzaren, konfidentzialtasunaren eta datuak erabiltzeko baimenaren baldintza arau-emaileak.
 - Lege-irizpideak eta juridikoak bateratzea.
 - Estaldura juridikoa.

Adierazleak

- Elkarreragingarritasun-estandar tipifikatuaren betetze-maila: teknologia, semantika eta antolaketa.
- Estandarrak partekatzen ditugun erakundearen kopurua.
- Beste erakunde batzuekin egindako Estandarizazio Akordioen/Hitzarmenen kopurua.



Praktika egokiak

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

7.2. azpi-irizpidea- Beste informazio-sistema batzuetara sartzea eta integratzea

Erakundeko informatika-aplikazioak erakundearen beraren eta gainerako erakundeen informazioa integratzeko ahalmena du.

Deskripzioa

Izapideak egin ahal izateko, erakundeko nahiz harremanak dituzten beste administrazio edo enpresa batzuetako informazioa integratzeko gai diren aplikazioak izatea; horretarako, segurtasunaren, konfidentziasunaren eta erabilera-baimenaren baldintza arau-emaileak bete behar ditu.

Lortutako elkarreragingarritasun-maila ezberdina izan daiteke:

- Datuak aldi berean jasotzea, ezarritako formatu batean oinarrituta.
- Datuetara sarbidea izatea, horiek transferitzeko aukera izan edo ez izan.
- Datuetara sarbide bateratua eta osoa izatea, aplikazioen arteko interfaze normalizatuen eta automatikoen bidez. Kasu horretan, datuen partekatzea erabatekoa da bi sistemen artean, eta horiek aldatzeko eta eguneratzeko erantzukizunak behar bezala ezarrita daude.

Adierazleak

- Barne-sistemen arteko edo horien eta beste erakunde batzuen arteko truke elektronikoen kopurua, hainbat elkarreragingarritasun-mailaren arabera.
- Beste erakunde batzuen aplikazioekin etengabeko elkarreragingarritasuna izateko aukera ematen duen aplikazio-kopurua.
- Elkarreragingarritasuna izateko aukera ematen duten erakunde-aplikazioen ehunekoa.
- Elkarreragingarritasun-maila ezberdinen arabera, beren artean elkarreragin dezaketen erakunde-barneko unitateen ehunekoa.
- Dauden mailen arabera, elkarreragiteko aukera ematen duten erakundeen kopurua.
- Erakundez kanpokoek erakundearen datuetan sartzeko egindako hitzarmen-kopurua.
- Erakundeaz kanpoko datuetan sartzeko baimenen kopurua.

Praktika egokiak

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

7.3. azpi-irizpidea- Erakundearen datuak eta informazioa partekatzea eta integratzea

Erakundeak informazio elektronikoaren oinarriko erregistro-multzo bat badu, barneko eta kanpoko beste sistema batzuentzat eskuragarria dena.

Deskripzioa

Erakundeak barneko edo kanpoko beste sistema batzuetatik eskura daitezkeen informazio elektronikoa biltzen duen oinarriko erregistro-multzo bat izatea; horretarako, segurtasunaren, konfidentziasunaren eta erabilera-baimenaren baldintza arau-emaileak bete behar ditu.

Sarbidea dagokion baimen-sistemaren bitartez kudeatuko da, eta kasu bakoitzean beharrezkoak diren segurtasun-, baimentze- eta konfidentziasun-arauak beteko dira.

Lortutako elkarreragingarritasun-maila ezberdina izan daiteke:

- Datuak aldi behin bidaltzea, ezarritako formatu batean oinarrituta.
- Datuetara sarbidea izatea, horiek transferitzeko aukera izan edo ez izan.
- Datuetara sarbide bateratua eta osoa, aplikazioen arteko interfaze normalizatuen eta automatikoen bidez. Kasu horretan, datuen partekatzea erabatekoa da bi sistemen artean, eta horiek aldatzeko eta eguneratzeko erantzukizunak behar bezala ezarrita daude.

Adierazleak

- Eskuragarri dagoen informazio elektronikoaren erregistro-kopurua eta, barneko nahiz kanpoko elkarreragingarritasun-maila ezberdinen arabera, elkar eragiteko erabili daitezkeen fitxategiak.
- Sarbidea izan dezaketen datuen erregistro orokorra kontuan hartuta, erakundeetan izaten diren erregistroen ehunekoa, barneko nahiz kanpoko elkarreragingarritasun-maila ezberdinen arabera sarbidea dutenak.
- Elkarreragingarritasuna izateko aukera ematen duten erakunde-aplikazioen ehunekoa.
- Elkarreragingarritasun-maila ezberdinen arabera, beren artean elkarreragin dezaketen erakunde-barneko unitateen ehunekoa.
- Elkarreragingarritasun-maila ezberdinen arabera, erakundearekin elkarreragin dezakeen erakunde-kopurua.
- Elkarreragingarritasun-maila ezberdinen arabera, erakundearekin elkarreragin dezaketen kanpo-sistemen kopurua.
- Erakunde kanpokoek erakundearen datuetan sartzeko egindako hitzarmen-kopurua.
- Erakunde kanpokoek erakundearen datuetan sartzeko emandako baimen-kopurua.



Praktika egokiak

- Oinarrizko erregistroak erabiltzeko baimena emateko sistema.
- Erakundeko beste unitate batzuek edo beste erakunde batzuek erabil ditzaketen erregistroen eta fitxategien katalogoa.
- Hitzarmenak egiteko sistematika.

7.4. azpi-irizpidea- Normalizazio-proiektuetako parte-hartzea

Erakundeak sistemak normalizatzeko proiektuetan parte hartzen du, elkarreragingarritasuna lortzeko

Deskripzioa

Erakundeak sistemak normalizatzeko proiektuetan hartzen du parte (zuzenean edo beste erakunde batzuen bitartez), barne- eta kanpo-elkarreragingarritasuna lortzeko

Parte-hartzearen maila oso ezberdina izan daiteke: pasiboa, informazioa jaso soilik egiten denean; aktiboa, gogo biziz parte hartu eta proposamen zehatzak egiten direnean; eta lidergokoa, sustatzaile nagusia izanik, beharrezkoa den ikuspegi estrategikoa ematen denean.

Normalizazio-proiektuen helburu nagusiak honako hauek dira:

- Elkarreragingarritasun-ereduak eta -estandarrak zehaztea, hainbat teknika-, semantika- eta antolaketa-mailatan.
- Datu eta informazio bera partekatzeko eta osatzeko ekintza zehatzak definitzea eta aurreikustea.
- Sinergiak eta lankidetzarako eta zerbitzuak partekatzeko aukerak bilatzea.

Elkarreragingarritasunarekin lotutako alderdi arau-emaileak eta legezkoak 10.4 azpi-irizpidean landu dira.

Adierazleak

- Elkarreragingarritasuna lortzeko SSII normalizazio-proiektuen kopurua.
- Adostutako hainbat mailatan dauden eredu- eta estandar-kopuruak.
- Normalizazio-proiektuetan parte hartzen duen aditu-kopurua.

Praktika egokiak

- Proiektuetan helburu zehatzak definitzea eta jarraitzea.

7.5. azpi-irizpidea- Lankidetzan, eta zerbitzuak partekatzea

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

Deskripzioa

Erakundea beste erakunde batzuekin lankidetzan aritzen da eta aliantzak egiten ditu, zerbitzu eta gune elektronikoak garatzeko eta partekatzeko; azken batean, zerbitzu eta gune horien bitartez, erabiltzaileei (HEE) zerbitzu osoa emango dien administrazio bakarra lortu nahi da.

Azpi-irizpide honetan, honako alderdi hauek sartzen dira:

- Inguruko erakundeek AERI lotuta epe ertainerako egiten dituzten estrategiekin eta politikekin koherentzia izatea.
- Beste erakunde batzuekin sarean lan egiteko ereduak eta sistemak aplikatzea. Ereduez gain, sareetara konektatuta egotea.
- Beste erakunde batzuen sarbide bera duten zerbitzu digitalak izatea.
- Beste erakunde batzuekin hitzarmenak eta akordioak izatea, lankidetzan aritzeko eta zerbitzuak partekatzeko.

Adierazleak

- 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.
- Lankidetzan aritzen diren eta zerbitzuak partekatzen dituzten erakundeen kopurua.

Praktika egokiak

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

3.8. 8. irizpidea: Zerbitzuak

Definizioa

Erakundeak kalitatezko zerbitzu telematikoak ematen dizkie erabiltzaileei.

Deskripzioa

Erakundeak hainbat zerbitzu ematen dizkie kanpo-erabiltzaileei nahiz HEEei, Administrazio elektronikoak (AE) eman beharreko zerbitzuen maila bermatzeko; betiere, eraginkortasuna, eskuragarritasuna, kanal-aniztasuna, kalitatea, abiadura eta segurtasuna errespetatuta.

Azpi-irizpide honetan, honako alderdi hauek sartzen dira:

- HEEei bideratutako zerbitzu telematikoaren katalogoaren eskaintza.
- Zerbitzuetara hainbat kanaletatik sartzeko aukera erraztea.
- Sarbide-kanal guztien kudeaketaren bitartez, dagozkion kalitate-estandarrak bermatzeko ekintzak.

Oharra:

Ereduak administrazio ezberdinetan (Eusko Jaurlaritza, Foru-Aldundiak eta Udalak) dauden zerbitzuen inbentarioa du, eta hori erreferentziazat erabil daiteke, zerbitzuak baloratzeko.

Gainera, I. eranskinaren bitartez (*Zerbitzuen banan banako balorazioa*), zerbitzuen digitalizazio-mailari eta horien eraginkortasunari eta eskuragarritasunari buruzko datuak bil ditzakegu.

Eranskin hori beteta, irizpide honen eta zenbait azpi-irizpideren balorazioa egin dezakegu.

Azpi-irizpideak

- 8.1. Sarbide unibertsala duen web kanala
- 8.2. Zerbitzuetara jotzeko kanal-aniztasuna
- 8.3. Zerbitzu-eskaintzen berri ematea
- 8.4. HEEen euskarri diren zerbitzuak
- 8.5. Zerbitzuak erabiltzaileekiko egokitzea



8.1. azpi-irizpidea- Sarbide unibertsala duen web kanala

Definizioa

Erakundeak HEEei web bidezko kanala jartzen die eskuragarri.

Deskripzioa

AE garatzeko, ezinbestekoa da erakundeak erabiltzaileentzako (HEE) egokia den WEB kanala bat prestatzea, kontsultak eta izapideak egiteko beharrezko zerbitzuak ematen dituen eta herritarren parte-hartzea bultzatzen duena.

Gainera, indarrean dauden nazioarteko arabei jarraiki, web kanala horrek sarbide unibertsalari buruzko diseinu-baldintzak bete behar ditu.

Azpi-irizpide honetan, honako alderdi hauek sartzen dira:

- Nabigazioa eta informazio-diseinua (erabilera eta eskuragarritasuna).
- Deskargatze-abiadura optimizatzea eta eguneratzea.
- Nazioartean indarrean dauden eskuragarritasun-arauak betetzea (teklatura erabiliz soilik nabigatzea, ahots-agenteak...).
- Informazioaren eguneratze-maila.

Adierazleak

- On-line zerbitzu batean sartzeko egin behar den "klik" kopurua.
- Web orriaren erabilera-maila.
- WAI eskuragarritasunaren maila.
- AERen web orrietan izandako bisitari-kopurua (informazioa, formularioak deskargatzea, transakzioak...).

Praktika egokiak

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

8.2. azpi-irizpidea- Zerbitzuak jasotzeko kanal-aniztasuna

Definizioa

Erakundeak zerbitzuak jasotzeko kanal ugari ematen ditu.

Deskripzioa

Erakundeak berak ematen dituen zerbitzuak digitalizatzen dituztenean, horretarako dauden hainbat kanal erabili behar ditu, eta horiei guztiei erabilera eta kalitate homogeneous eman behar die. Hau da, zerbitzuak eskuratzeko kanal alternatiboak, jarraituak, osagarriak eta osoak eman behar ditu.

Kanalak honako hauek izan daitezke: aurrez aurrekoa (bulegoak edo Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak), posta bidezko mezularitza, telefono bidezkoa (finkoak, mugikorrak, faxak, mezuak) edo telematikoa (Internet, posta elektronikoa, WAP, telebista interaktiboa); hots, egungo teknologiak ematen dituen aukerak baliatuz eta etorkizunean sortuko diren berrikuntzetara egokituz.

Azpi-irizpide honetan, honako alderdi hauek sartzen dira:

- Kanal-aniztasuna duen zerbitzu osoa eskaintzea.
- Kanal ezberdin horietan, zerbitzu eta kalitate-estandar homogeneous ematea.
- Kanal ezberdinen ordutegia eskuragarria izatea.

Adierazleak

- Kanal-ordutegien eskuragarritasuna (24 x 7).
- Hainbat kanalek modu homogeneous eskaintzen dituzten zerbitzuen ehunekoa.
- Kanal bakoitzean zerbitzu bakoitzak (edo administrazio-jardueraren %80 betetzen dutenak) duen erabilera-maiztasunaren ehunekoa.

Praktika egokiak

- Herritarrentzako Arreta Zerbitzua.
- Sarbide-kanalen eredu integratua.
- Kanal-aniztasuneko arkitektura.

8.3. azpi-irizpidea- Zerbitzu-eskaintzaren argitalpena

Definizioa

Erakundeak erabiltzaileen (HEE) esku jarriko du zerbitzu-katalogoa; bertan, hain zuzen, ezarritako zerbitzu telematikoak azaltzen dira.

Deskripzioa

Erakundeak ematen dituen zerbitzuen eskaintza argitaratu behar du, eta telematika bidez zeintzuk eskura daitezkeen zehaztu (oso-osorik edo partzialki eskura daitezkeenak).

Gainera, eskuragarri dauden telematika bidezko zerbitzuen eskaintza ebaluatzean, honako hauek izan behar dira kontuang:

- Zerbitzuak erakundearentzat duen garrantzia, sortzen dituen erabiltzaile- eta txosten-bolumenaren arabera, HEEek dituzten itxaropenen arabera, European oinarrizko zerbitzutzat zehazturik dagoen arabera...
- Eskaintako digitalizazio-maila eta eskaini daitekeen azken emaitza.
- Oinarrizko azpi-prozesuetan eta prozesu estandarretan erabiltzen diren osagai digitalizatuak: identifikazioa, sinadura, ordainketa, jakinarazpena eta dokumentu-kudeaketa elektronikoa.
- Hizkuntza-erabilera.
- Zerbitzuen oinarrizko baldintzen beste deskripzio batzuk: funtzionaltasun aurreratuak, antolaketa-aldaketan maila, horri lotutako erabiltzaile-multzoak, txosten-bolumena, back-office eta front-office erabilitako informatika-aplikazioak.

Adierazleak

- On-line oso-osorik erabili daitezkeen oinarrizko zerbitzu publikoen ehunekoa (zerbitzu digitalak / zerbitzu guztiak).
- On-line oso-osorik erabili daitezkeen zerbitzu publiko orokorren ehunekoa (zerbitzu digitalak / zerbitzu guztiak).
- Barne-prozesu digitalak dituzten on-lineko zerbitzu publikoen kopurua.
- Erakundeak ematen dituen zerbitzu pertsonalizatuen kopurua.
- Zerbitzu-kartan dauden zerbitzu-tipologiaren kopurua.
- Digitalizazioaren azken maila lortu duten zerbitzuen ehunekoa.
- Atzerriko hizkuntzetan ematen diren zerbitzuen ehunekoa, eskatzen duten pertsona guztietatik, zerbitzu-hartzaile den publikoaren arabera.

Praktika egokiak

- Zerbitzu-katalogoa argitaratzea.
- Zerbitzu digitalizatuen konpromiso-gutuna.

8.4. azpi-irizpidea- HEEen euskarri diren zerbitzuak

Definizioa

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

Deskripzioa

Erakundeak ematen dituen zerbitzu publiko digitalak HEE askok erabil ditzaten, beharrezkoa da erakundeak horiek bultzatzea; horretarako, erabiltzaile izan daitezkeen guztiei ezagutarazi behar die, erabiltzaileei beharrezko prestakuntza eman eta beharrezko euskarriak eskaini behar ditu, eta, horrez gain, zerbitzuak erabiltzean sor daitezkeen arazoak konpondu.

HEEek zerbitzuak erabiltzeko behar duten laguntza aurrez aurre, telefono bidez edo zerbitzu telematikoen bidez eman ahal izango da.

Azpi-irizpide honetan sartzen diren hedapen-, prestakuntza- eta euskarri-ekintzak administrazio elektronikoa sustatzeko zerbitzu orokorren bitartez bideratu ahal izango dira; horiek, hain zuzen, 9.3. azpi-irizpidean aurreikusi dira: "Zerbitzuak erabiltzeko laguntza".

Azpi-irizpide honetan, honako alderdi hauek sartzen dira:

- Zerbitzuen erabiltzaile izan daitezkeenek zerbitzuei buruzko informazio eta ezagutza izatea bermatzeko pausoak; informazio-kanpainak eginda.
- HEEak zerbitzu digitalak egunero erabiltzeko moduan egoteko egin beharrekoak; prestakuntza-ekintzak.
- HEEek zerbitzu digitalak erabil ditzaten arreta- eta euskarri-zerbitzuak ezartzea; horrela, zerbitzu horiek erabiltzean sor daitezkeen arazoak konpondu nahi dira.
- Zerbitzu digitalak erabiltzeko laguntza-tresnak bultzatzea.

Adierazleak

- Zerbitzu digitalak ezagutarazteko hedapen-kanpainen kopurua.
- Zerbitzuak erabiltzeko prestakuntza-ekintzen kopurua.
- HEEei arreta eta euskarria emateko zerbitzuak urtean zenbat arazo konpondu dituen.
- Gertakariak konpontzeko behar den batezbesteko denbora.

Praktika egokiak

- Hedapen-kanpainak.
- HEEak prestatzeko ikastaroak.
- Herritarrentzako Guneak erabiltzea.
- HEEentzako Arreta Zerbitzua (CAU).

- AEren laguntza-sistema.

8.5. azpi-irizpidea- Zerbitzu-egokitzapena erabiltzaileekiko

Definizioa

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

Deskripzioa

Erakundeak ematen dituen zerbitzuak erabiltzaile-premien arabera egokitu behar ditu.

Horretarako, alde batetik, zerbitzuen eta beste kudeaketa-informazio batzuen (esaterako, sortu daitezkeen arazoan nahiz erabiltzaileek aurkeztutako iradokizun eta kexen) funtzionamenduari buruzko estatistikak diseinatu, sortu eta kudeatu behar ditu. Eta bestetik, zerbitzuekiko duten ezagutzari eta horietan hautematen duten kalitateari buruz galdetu behar diete HEEei, modu sistematikoan.

Azkenik, zerbitzu telematikoak etengabe egokitzeko eta hobetzeko, erakundeak informazio hori guztia kontuan hartu behar du, bai kudeaketa-datuen bidez lortutakoa, bai HEEek kontsulta sistematikoen bidez emandakoa.

Adierazleak

- Erabiltzaileen asebetetze-maila.
- HEEek zerbitzuei buruz duten ezagutza aztertzeko inkesta-kopurua (HEEen eta zerbitzuen arabera banatua).
- AERI dagokionez urtean jasotako iradokizun-, kexa- eta erreklamazio-kopurua.
- HEEen ekarpenak direla-eta egindako aldaketak.

Praktika egokiak

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

3.9. 9. irizpidea: Azpiegitura Publikoak

Definizioa

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

Deskripzioa

Administrazio publikoek beren lurralde-eremuko azpiegituren eskuragarritasuna sustatu behar dute, herritarrek (HEE) zerbitzu publiko digitalak orokorki erabiltzeko aukera eman eta bidea errazteko.

Azpiegitura horien artean, besteak beste, banda zabala hedatzea, eremu publikoetan haririk gabeko konexioak bultzatzea, Interneten sartzeko gune publikoak sortzea, zerbitzu digitalen erabileran gaitzeko eta horretarako laguntza emateko ekintzak sustatzea eta, oro har, aipatutako zerbitzuak erabiltzeko eta "arrai digitala" deituari aurre egiteko baliabide guztiak bultzatzea; horrela, administrazio publikoek Interneten jartzen dituzten zerbitzuak interesa izan dezaketen pertsonen ahalik eta kopuru handienera iristea lortu nahi da.

Beraz, azpiegitura horien baitan, konexiorako azpiegitura fisikoak (kablea, wimaxa...) nahiz Interneten sartzeko gune publikoak (KZguneak, liburutegiak, auzo-etxeak...) sar daitezke, bai eta zerbitzuak erabiltzeko laguntza eta arreta ere.

Azpiegitura horiez hornitzeko baliabide publikoak nahiz pribatuak erabili ahal izango dira.

Azpi-irizpideak

- 9.1. Konexiorako bitartekoak
- 9.2. Sarbide-eremu publikoak
- 9.3. Zerbitzuak erabiltzeko laguntza
- 9.4. Partekatutako baliabideak
- 9.5. Jarduketa-planak

9.1. azpi-irizpidea- Konexiorako bitartekoak

Definizioa

Erakundeak lurraldean banda zabalaren bidezko konexioa hedatzea sustatzen du, erabiltzaileek (HEE) digitalizatutako zerbitzu publikoetan sartu ahal izan dezaten.

Deskripzioa

Azpi-irizpide honetan, honako alderdi hauek sartzen dira:

- Banda zabalak lurraldean duen hedapenaren jarraipena egitea.
- Lurraldean, banda zabalaren erabilera bultzatzea.
- Konexio-maila hobetzeko planak bultzatzea.
- Erabiltzaileen asebetetze-mailari buruzko inkestak egitea.

Adierazleak

- Erabiltzaileek banda zabalean sartzeko duten eskuragarritasunaren (estaldura) ehunekoa.
- Lurraldean Interneten sartzeko banda zabala erabiltzen dutenen ehunekoa (erabiltzaileak eta enpresak).
- Erabiltzaileek lurraldean dauden sarbide-kanalei buruz egiten duten balorazioa.

Praktika egokiak

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

9.2. azpi-irizpidea- Sarbide-eremu publikoak

Definizioa

Erakundeak herritarrei AEetan sartzeko eta horiek erabiltzeko aukera emango dieten eremu publikoak sustatzen ditu.

Deskripzioa

Interneten sartzeko leku edo gune publiko horiek AEko zerbitzuak behar bezala erabiltzeko aukera ematen duten teknologia-baliabideak izango dituzte; besteak beste, honako hauek:

- Interneterako konexioa duten ekipo finakoak; adibidez, liburategietan, auzo-etxeetan, gazteentzako edo pertsona helduentzako zentroetan...
- haririk gabeko sarbideak jartzea bai leku publikoetan, bai aurreko atalean aipatutako zentroetan, bai plaza, parke, hondartza edo aparkalekuetan.

Adierazleak

- AEren zerbitzuetara sartzeko sarbidea duten gune publikoen kopurua.
- Haririk gabeko guneen kopurua (WIFI).
- Erabiltzaileek eskura jarritako zentroeiei eta zerbitzuei dagokienez egiten duten balorazioa.

Praktika egokiak

- Sarbide-guneak sustatzea eta hedatzea.

9.3. azpi-irizpidea- Zerbitzuak erabiltzeko laguntza

Definizioa

Erakundeak beharrezko laguntza ematen die HEEei, Administrazio elektronikoaren zerbitzuak beren lurralde-eremuan erabil ditzaten.

Deskripzioa

Azpi-irizpide honen baitan, erakundearen lurralde-eremuan Administrazio elektronikoa sustatzeko ekintza orokorrak sartzen dira. Sustapen orokor horren helburua HEEek administrazio publiko ezberdinen zerbitzu digitalak erabiltzea da.

Azpi-irizpide honen edukia ez da 8.4. azpi-irizpidearen berdina (“HEEen euskarri diren zerbitzuak”). Izan ere, honako honek Administrazio elektronikoaren erabilera orokorra bultzatzea du helburu; 8.4. azpi-irizpidearen helburua, aldiz, zerbitzu digitalen eskaintza propioa sustatzeko ekintza espezifikoak zehaztea zen.

Begi bistakoa denez, erakundeek sinergiak bila ditzakete zerbitzu digitalak erabiltzeko hedapen-, prestakuntza- eta euskarri-ekintzetan, administrazioen arteko lankidetzak-akordioen edo -hitzarmenen bitartez.

Azpi-irizpide honetan, honako alderdi hauek sartzen dira:

- Zerbitzu horiek zabaltzeko eta sustatzeko kanpainak egitea.
- Erabiltzaileak zerbitzuen erabilera eraginkorra egiteko prestatzea.
- Administrazio elektronikoaren zerbitzuak erabiltzeko laguntza ematea.

Adierazleak

- Zerbitzu publiko digitalak erabiltzeari buruz erantzundako kontsultak.
- Eskaintako ikastaro-kopurua.
- Ikastaroetako parte-hartzaileen kopurua.
- Eskura jarritako zentzoei eta zerbitzuei dagokienez erabiltzaileek egiten duten balorazioa.

Praktika egokiak

- Ikastaro-katalogoa.
- Asebetetze-inkestak.
- Arreta-zerbitzuaren sustapena eta hedapena.
- Internetarako sarbide publikoa duten guneak.

9.4. azpi-irizpidea- Partekatutako baliabideak

Definizioa

Erakundeetan zerbitzu digitaletan sartzeko baliabide eta azpiegitura teknikoak partekatzea bultzatzen da, bere jarduketaren eremuan.

Deskripzioa

Partekatutako baliabide horiek aurreko hiru azpi-irizpideetan sartutako edozeini egin diezaizkete erreferentzia.

Azpi-irizpide honetan, honako alderdi hauek sartzen dira:

- Administrazio-maila ezberdinetan erabiltzen dituzten azpiegitura berak erabiltzea.
- Inguruko administrazioekin lankidetzan (eskualdekoak, mankomunitatekoak...), azpiegitura bateratuak abian jartzea.
- Guztien artean inbertsio publikoak eta pribatuak egitea, lurraldean azpiegiturak egiteko.
- Akordio publikoak eta pribatuak egitea, zerbitzu publiko digitalak erabiltzeko prestakuntza- eta laguntza-zerbitzuak emateko.
- Hainbat erakunderen artean (publikoak nahiz pribatuak), azpiegitura publikoak erabiltzeko akordioak egitea.
- Eskura dauden azpiegiturak hedatzeko eta sustatzeko kanpaina bateratuak egiteko lankidetzan aritzea.

Adierazleak

- Hainbat administrazio-mailatan erabiltzen diren azpiegiturei dagokienez, erakundeak erabiltzen duen azpiegitura-kopurua.
- Inguruko administrazioekin lankidetzan, abian jarritako azpiegitura bateratuen kopurua.
- Erakunde publiko eta pribatuen arteko lankidetzaren bitartez, azpiegitura publikoak garatzeko egindako akordioak.
- Lurraldean azpiegiturak garatzeko, erakunde publikoen eta pribatuen artean egindako inbertsio-kopurua.
- Hainbat erakundek azpiegitura publikoak erabiltzeko egindako akordio-kopurua.

Praktika egokiak

- Administrazioen arteko lankidetzaren batzordeak.
- Erakunde publikoen eta pribatuen arteko lankidetzaren batzordeak.
- Partekatutako talde adituak.

9.5. azpi-irizpidea- Jarduketa-planak

Definizioa

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

Deskripzioa

Era honetako azpiegiturak garatzean, erakundeak bere aldetik eta modu independentean egindako ekimenak nahiz beste administrazioekin eta sektore pribatuarekin egindako akordioetan agertzen diren ekimenak hartuko dira kontuan plan horietan.

Azpi-irizpide honetan, honako alderdi hauek sartzen dira:

- Lurraldean zerbitzu digitaletan sartzeko dauden hainbat azpiegitura-moten inbentario publiko bat izatea.
- Azpiegitura publikoak eta erakundeak horiei dagokienez egiten duen erabilera aztertzea.
- Azpiegitura publikoen eskuragarritasun-planak izatea.
- Azpiegiturak garatzeko plangintza-batzordeak izatea.

Adierazleak

- Azpiegitura publikoen eskuragarritasunerako plan-kopurua.
- Enpresekin jarduteko planei dagokienez egindako akordio-kopurua.
- Azpiegiturak garatzeko plangintza-batzordeen kopurua.

Praktika egokiak

- Azpiegitura-katalogoa.
- Hedapen-plan publikoa.

3.10. 10. irizpidea: Legedia eta Araudia

Definizioa

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

Deskripzioa

Prozesuak eta prozedurak kudeatzeko eta hobetzeko teknologia erabiltzeak nahiz administrazio-txostenak izapidetzeko baliabide telematikoak erabiltzeak esparru arau-emaile bat eskatzen du, prozedura horietan parte hartzen duten alderdi guztien jardueran segurtasun juridikoa ematen duena.

Esparru arau-emaile hori erakundez kanpoko instantziak ezartzen dute, neurri batean. Kasu horietan, erakundearen jarduna indarrean dagoen araudia (goi- edo kanpo-instantziak ezarritakoa) ezagutzera eta aplikatzera mugatzen da. Zenbaitetan, gainera, aukera egongo da sortuko diren lankidetzaren eremuetan parte hartzeko, Administrazio elektronikoa (AE) dagozkion legedian eta politiketan gertatzen diren aldaketak zehazteko.

Bestalde, erakundeak bere lanerako dagozkion araudia prestatu beharko du, AE bere jarduketaren eremuan garatzeko. Araudiaren garapen hori handiagoa edo txikiagoa izango da, erakundearen administrazio-mailaren arabera.

Azkenik, legeak herritarren eskaerak eta premiak asebetetzearen arabera garatu behar direnez, komeni da erakundeak zerbitzu digitalen erabiltzaileekiko (HEE) –egungoak nahiz gerokoak– elkarrengana bultzatzea, testuinguru arau-emaileari eragin diezaioketen ekimenak ebaluatzeko, diseinatzeko eta sustatzeko.

Azpi-irizpideak

- 10.1. Araudia ezagutzea
- 10.2. Araudia aplikatzea
- 10.3. Araudia garatzea
- 10.4. Lege-ekimeneko organoetan parte hartzea
- 10.5. Erabiltzaileekiko elkarrengana



10.1. azpi-irizpidea- Araudia ezagutzea

Definizioa

Erakundeak AEren prozesuei eta prozedurei aplikatu beharreko araudia ezagutzen du.

Deskripzioa

Azpi-irizpide honetan, honako alderdi hauek sartzen dira:

- Erakundean AERI euskarri emateko arau-emaile bat izatea.
- AEko prozesuei eta prozedurei eragiten dieten baldintza arau-emaileak ezagutzea.
- Zerbitzu-arduradunek AErekin lotutako alderdi arau-emaileei buruzko prestakuntza izatea.

Adierazleak

- AErekin lotutako alderdi arau-emaileei dagokienez, zerbitzu-arduradunek egindako ikastaro-kopurua eta horretan igarotako ordu-kopurua.

Praktika egokiak

- AEren legedi- eta araudi-buletina.
- Araudiari buruzko prestakuntza.
- AEren azterketa-batzordeak.



10.2. azpi-irizpideak- Araudia aplikatzea

Definizioa

Erakundeak Aeri buruz indarrean dagoen araudia ezartzen du, dagokion jarduketa-eremuan.

Deskripzioa

AEren garapenari buruz indarrean dagoen araudia bete beharko da, bere hainbat aplikazio-eremutan: zerbitzu-ematea, administrazio-prozedurak, datu pertsonalen babesa, sinadura elektronikoa, salerosketa elektronikoa...

Horretarako, erakundeak araudi-aplikazioa sistematikoki berrikusi beharko du, AErekin lotutako alderdi guztietan.

Adierazleak

- Araudian izan den bilakaera dela-eta, azken 3 urteetan aldatutako prozesuen eta prozeduren kopurua.
- Azken 3 urteetan, AEren eremuan hautemandako lege-urratzeen kopurua (araudia ez betetzeak edo behar bezala ez aplikatzeak eragindakoak).

Praktika egokiak

- Lege-auditoriak.



10.3. azpi-irizpidea- Araudiaren garapena

Definizioa

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

Deskripzioa

Erakundeetan bertan araudia garatzen joatea, zerbitzu digitalen emateari dagokion esparru arau-emailea inplementatzeko eta osatzeko.

Azpi-irizpide honetan, honako alderdi hauek sartzen dira:

- Araudia aztertzen eta garatzen joatea.
- Erakunde osoan, araudia aplikatzeko irizpide berak izatea.
- Esparru arau-emaile espezifikoko bat izatea, zerbitzu digitalak erakundearen baitan erabiltzeko: erregistro telematikoa, jakinarazpen telematikoa, ordainketa elektronikoa, fitxategi digitala...

Adierazleak

- AEn dagokionez dituen arau propioen kopurua.

Praktika egokiak

- AEn azterketa-batzordeak.



10.4. azpi-irizpidea- Lege-ekimeneko organoetan parte hartzea

Definizioa

Erakundeak lege-ekimeneko organoetan parte hartzen du.

Deskripzioa

Erakundeak AERI lotutako lege-ekimenei buruzko agindu- eta erabaki-organoetan parte hartzea; elkarreragingarritasuna barne.

Parte-hartze horretan hainbat inplikazio-maila bereiz daitezke: eztabaida-foroetan parte hartzea informazioa jasotzeko, lan-taldeetan aktiboki parte hartzea, proiektu edo proposamen zehatzak zuzentzea (lidergoa)...

Adierazleak

- AERI buruzko foro arau-emailetan erakundeak duen parte-hartzearen kopurua.
- AERen agindu-organoetan (eremu arau-emailean) erakundearen izenean parte hartzen duen aditu-kopurua.

Praktika egokiak

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

10.5. azpi-irizpidea- Erabiltzaileekiko elkarreragina

Definizioa

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

Deskripzioa

Herritarren (HEE) zerbitzura dagoen AEren hedapena errazteko, egun erabiltzaile direnekiko edo izan daitezkeenekiko (HEE) elkarreragina sustatu behar da, testuinguru arau-emileari eragin diezaioketen ekimenak ebaluatzeko, diseinatzeko eta sustatzeko.

Azpi-irizpide honetan, honako alderdi hauek sartzen dira:

- HEEei kontsultak sistematikoki egitea, zerbitzuak araudiari dagokionez ebaluatzeko eta hobetzeko.
- Erabiltzaileen (HEE) ordezkari diren hainbat elkarte edo talderekin koordinazioa izatea, AERI buruzko proposamen arau-emileak ebaluatzeko.

Adierazleak

- HEEei egiten zaizkien kontsulta sistematikoen kopurua, zerbitzuak araudiari dagokionez ebaluatzeko eta hobetzeko.
- AE ebaluatzeko eta hedatzeko egindako proposamen arau-emileen kopurua (erabiltzaileekin edo erabiltzaile-taldeekin (HEE) adostuak).

Praktika egokiak

- AEren zerbitzuei buruzko inkestak.
- Foku- eta erabiltzaile-taldeak*.

4. Ebaluazio-metodologia

Erakundeak Administrazio Elektronikoaren Ereduaren arabera ebaluatzeko metodologiak 4 fase nagusi ditu, eta horren emaitza hobekuntzarako Ekintza Plan baten zehaztapenean eta garapenean osa daiteke; horrela, etengabeko hobekuntza-ziklo oso bat sortuko da.

Fase horiek honako jarduera nagusi hauek dituzte:

I. FASEA - AURKEZPENA

- Ebaluazio-plangintza.
- Parte-hartzaileen identifikazioa, unitate horizontalak edo kanpo-entitateak barne (hardware eta software informatika-euskarriak eta telekomunikazioak).

II. FASEA - PERTSONALIZAZIOA

- Erakundearen oinarrizko datuak identifikatzea.
- Ebaluazioa pertsonalizatzea: Informazioa Biltzeko Koaderno eta Ebaluazio eta Diagnosi Txostena.
- Ebaluazio-helmena zehaztea.

III. FASEA – INFORMAZIO-BILKETA

- Informazioa Biltzeko Koaderno betetzea
- Erakunde-datuak
- Bilketa-datuak
- Funtsezko elementuak berrikustea
- Praktika egokiak berrikustea eta hautematea
- Hobekuntza-aukerak hautematea
- Adierazleak berrikustea eta aztertzea

IV. FASEA - EBALUAZIOA ETA DIAGNOSIA

- Ebaluazio eta Diagnosi Txostena betetzea
- Azpi-irizpideen ebaluazio kuantitatiboa
- Alderdi indartsuak
- Hobetu beharreko alorrak
- Irizpide bakoitzaren ebaluazio orokorra
- Ebaluazio orokor kuantitatiboa: datu kuantitatiboen koherentzia egiaztatzea
- Ebaluazio orokor kualitatiboa



Zenbaitetan, ebaluazioan eta diagnosian lortutako emaitzetan oinarrituta, aurreikusitako hobekuntza-eremuak egiteko Ekintza Plana zehaztu eta garatu daiteke.

HOBKUNTZARAKO EKINTZA-PLANA ZEHAZTEA

- Hobekuntzarako ekintza-plana (lehenetasuna, epea, aurrekontua eta arduraduna).
- Aurrerapen-adierazleen eta neurtze-planen helburuak zehaztea.

HOBKUNTZARAKO EKINTZA-PLANA GARATZEA

- Hobekuntzarako ekintza-planaren jarraipena egitea.
- Adierazleen eta neurtze-planen helburuen jarraipena egitea.

Jarraian, metodologiari lotutako hainbat fase adierazi dira, eskema grafiko baten formatuan, eta, ondoren, fase horietako bakoitza xehetasunez deskribatu da.



4.1. I. fasea - Aurkezpena

Helburuak

- Ebaluazioan lagunduko duten erakunde-langileak identifikatzea, informatikaren eta, egonez gero, telekomunikazioen euskarri diren unitate horizontalen edo kanpo-entitateen arduradunak barne.
- Ereduaren eta ebaluazioaren helburuak eta helmena erakundeko parte-hartzaile eta interesatu guztiei komunikatzea.
- Egin beharreko elkarrizketak eta jarduerak planifikatzea.

Egin beharreko jarduerak

- Erakundeko arduradunekin harremanetan jartzea eta Administrazio Elektronikoaren Eredua aurkeztea.
- Eredua eta ebaluazio-metodologia tartean dauden pertsona guztiei aurkeztea; gainera, horren edukia nahiz prozesua eta jarduerak azalduko dira, eta ebaluazioan lagundu behar duten erakundeko kide bakoitzaren parte-hartzea (beharrezkoa dena) zehaztuko da.
- Identifikazio-datuak lortu eta parte-hartzaileak aurkitzea.
- Lan-plangintza bat egitea; bertan, aurkezpenak eta elkarrizketak zehaztuko dira: pertsonak, lekua, ordua, iraupena eta agenda.

Tresnak

- Aurkezpena

Ebaluazio-ereduaren eta -metodologiaren aurkezpena egiten da, hedapen- eta komunikazio-jardueretarako.

- Ebaluazioan parte-hartzaileak zehaztea

Ondoren, ebaluazioan parte hartzen duten parte-hartzaileen proposamena sartzen da, ebaluatu beharreko erakunde-motaren arabera.

- Plangintza

Metodologia horren baitan, plangintza bat zehazten da, erakunde-motaren arabera.

Ebaluazioko parte-hartzaileak

Ebaluazioan, arduradunek eta Administrazio Elektronikoaren Ereduan lantzen diren arloei buruzko informazio gehien ematen dutenek hartu behar dute parte.



Informatika-azpiegitura (hardware, software) eta telekomunikazio-azpiegitura euskarri diren unitate horizontalen edo kanpo-entitateen mende dauden kasuetan, unitate edo entitate horietako ordezkariak ere azertu beharko dira.

Jarraian taula batzuk sartu dira; horietan, hain zuzen, kontuan hartu ditugun erakunde-tipologia bakoitzaren honako alderdi hauek adierazi dira:

- Ebaluazioko parte-hartzaileak.
- Parte-hartzaile bakoitzak egiten duen ekarpena eta esku-hartzea.
- Parte-hartzaile bakoitzarekin berrikusi beharreko Ereduaren irizpideak.

Taula horiek orientatzeko gida bat izan nahi dute; izan ere, kasu bakoitzaren aurkezpen-fasean zehaztu eta pertsonalizatu egin behar da, ebaluazioa egiteko elkarreraginean jarduten den arduradunarekin.



Ebaluazioko parte-hartzea

EUSKO JAURLARITZAKO SAILA

Parte-hartzailea	Ekarpena/esku-hartzea	Berrikusi beharreko irizpidea										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Sailburua / Sailburuordea	Ebaluazioaren, komunikazioaren, politikaren eta estrategiaren lidergoa	X	X									X
Zerbitzu-zuzendaritza	Zerbitzuen ezagutza orokorra			X	X	X	X	X	X	X	X	X
Zuzendaritzak	Zerbitzu espezifikoaren ezagutzak			X	X		X		X			X
Informatika-arduraduna	Informatika-baliabideen eta -aplikazioen eta zerbitzu-digitalizazioen ezagutza					X	X	X				
Informatika- eta telekomunikazio-zuzendaritza	Administrazio elektronikoaren ezagutza orokorra	X	X	X		X	X	X			X	X
Informatika-azpiegituren (hardwarea, softwarea) eta telekomunikazio-azpiegituren euskarri diren unitate horizontalak edo kanpo-entitateak	Informatika-baliabideen eta -aplikazioen eta zerbitzu-digitalizazioen ezagutza					X	X	X				



FORU ALDUNDIA

Parte-hartzailea	Ekarpena/esku-hartzea	Berrikusi beharreko irizpidea										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Ahalduna	Lidergoa ebaluzioan eta komunikazioan	X	X									X
Zuzendaritzak	Zerbitzu espezifikoaren ezagutza			X	X		X		X			X
Kalitate-arduraduna	Prozesuen eta antolaketaren ezagutza			X	X							
Informatika-arduraduna	Informatika-baliabideen eta -aplikazioen eta zerbitzu-digitalizazioen ezagutza					X	X	X	X			
Informazioaren gizartearen arduraduna	Administrazio elektronikoaren ezagutza orokorra	X	X	X		X	X	X			X	X
Informatika-azpiegituren (hardwarea, softwarea) eta telekomunikazio-azpiegituren euskarri diren unitate horizontalak edo kanpo-entitateak	Informatika-baliabideen eta -aplikazioen eta zerbitzu-digitalizazioen ezagutza					X	X	X				



UDAL HANDIA

Parte-hartzailea	Ekarpena/esku-hartzea	Berrikusi beharreko irizpidea												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
Alkatea	Lidergoa ebaluazioan eta komunikazioan	X	X											X
Idazkaria	Zerbitzuen ezagutza orokorra			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Informatika-arduraduna	Informatika-baliabideen eta -aplikazioen eta zerbitzu-digitalizazioen ezagutza					X	X	X	X					
Kalitate-arduraduna	Prozesuen eta antolaketaren ezagutza			X	X									
Giza baliabideen arduraduna	Antolaketaren eta pertsonen ezagutza			X										
Informazioaren gizartearen arduraduna	Administrazio elektronikoaren ezagutza orokorra	X	X	X		X	X	X			X	X		
Informatika-azpiegituren (hardwarea, softwarea) eta telekomunikazio-azpiegituren euskarri diren unitate horizontalak edo kanpo-entitateak	Informatika-baliabideen eta -aplikazioen eta zerbitzu-digitalizazioen ezagutza					X	X	X						



UDAL ERTAINA

Parte-hartzailea	Ekarpena/esku-hartzea	Berrikusi beharreko irizpidea										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Alkatea	Lidergoa ebaluzioan eta komunikazioan	X	X									X
Idazkaria	Administrazio elektronikoaren ezagutza orokorra	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Ogasunaren eta zerbitzuen arduraduna	Antolaketaren eta zerbitzuen ezagutza			X	X				X	X	X	
Informatika-arduraduna	Informatika-baliabideen eta -aplikazioen eta zerbitzu-digitalizazioen ezagutza					X	X	X	X	X	X	
Informatika-azpiegituren (hardwarea, softwarea) eta telekomunikazio-azpiegituren euskarri diren unitate horizontalak edo kanpo-entitateak	Informatika-baliabideen eta -aplikazioen eta zerbitzu-digitalizazioen ezagutza					X	X	X				



UDAL TXIKIA

Parte-hartzailea	Ekarpena/esku-hartzea	Berrikusi beharreko irizpidea										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Alkatea	Lidergoa ebaluazioan	X	X									X
Idazkaria	Administrazio elektronikoaren ezagutza orokorra	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Informatika-arduraduna	Informatika-baliabideen eta -aplikazioen eta zerbitzu-digitalizazioen ezagutza					X	X	X	X			
Informatika-azpiegituren (hardwarea, softwarea) eta telekomunikazio-azpiegituren euskarri diren unitate horizontalak edo kanpo-entitateak	Informatika-baliabideen eta -aplikazioen eta zerbitzu-digitalizazioen ezagutza					X	X	X				



Plangintza

Jarraian, erakunde-motaren arabera, hurbilketa bat egin da fase bakoitzaren iraupenari dagokionez, bai eta horietako bakoitzari eskainitako dedikazioari dagokionez ere.

ERAKUNDEA	I. FASEA AURKEZPENA		II.FASEA PERTSONALIZAZIOA		III.FASEA INFORMAZIO- BILKETA		IV. FASEA EBALUAZIOA ETA DIAGNOSIA		EBALUAZIOA GUZTIRA	
	Epea (astean)	Dedikazioa (orduak)	Epea (astean)	Dedikazioa (orduak)	Epea (astean)	Dedikazioa (orduak)	Epea (astean)	Dedikazioa (orduak)	Epea (astean)	Dedikazioa (orduak)
Eusko Jaurlaritzako Saila	2	6	1	12	2	40	1	30	5	90
Aldundiko Departamendua	2	6	1	12	2	40	1	30	5	90
Udal handia	2	6	1	12	2	30	1	30	5	80
Udal ertaina	1	4	1	8	1	20	1	25	3	57
Udal txikia	1	3	1	8	1	18	1	25	3	54



Adibide moduan, honako hauek izango lirateke aldundiko departamendu bat eta udal ertain bat ebaluatzeko erabiliko liratekeen kronogramak:

ALDUNDIKO DEPARTAMENDUA

FASEAK	ASTEAK				
	1	2	3	4	5
I. FASEA - AURKEZPENA					
II. FASEA - PERTSONALIZAZIOA					
III. FASEA - INFORMAZIO-BILKETA					
IV. FASEA - EBALUAZIOA ETA DIAGNOSIA					

UDAL ERTAINA

FASEAK	ASTEAK		
	1	2	3
I. FASEA - AURKEZPENA			
II. FASEA - PERTSONALIZAZIOA			
III. FASEA - INFORMAZIO-BILKETA			
IV. FASEA - EBALUAZIOA ETA DIAGNOSIA			

4.2. II. fasea - Pertsonalizazioa

Helburuak

- Egin beharreko ebaluazioaren helmena zehaztea.
- Erakundearen oinarritzko datuak identifikatzea, prozesua pertsonalizatu ahal izateko.

Egin beharreko jarduerak

- Oinarritzko datuak biltzea.
- Erakunde-arduradunarekin ebaluazio-dukia eta -helmena adostea.

Tresnak

- Informazioa biltzeko koadernoak.

Lehen orrialdeetan, honako hauekin lotutako informazioa biltzeko epigrafeak sartu dira:

- Parte-hartzaileak eta berrikusi beharreko irizpideak
 - Izena
 - Kargua
 - Lekua eta data
 - Irizpideak
- Erakundearen oinarritzko datuak
 - Izena eta erakunde-mota
 - Harremanetarako pertsona eta telefonoak / e-maila
 - Kanpo-aholkularia (beharrezkoa bada)
 - Egitura eta funtzioak
 - Eskaintako gaitasun eta zerbitzu nagusiak
 - Dituen egoitza eta instalazio fisikoak
 - Erabilitako IKTekin lotutako azpiegitura nagusien deskripzioa
 - Azpikontrataturako zerbitzu nagusien deskripzioa
 - Bere zerbitzuen hartzaile den biztanleria (milaka)
 - 15 urtetik gorako biztanleriaren ehunekoak
 - 65 urtetik gorako biztanleriaren ehunekoak
 - Enpresa-kopurua
 - Merkataritza-establezimenduen kopurua



- Erakundeetan lan egiten duen langile-kopurua
- Informatikako administrazio-organoa edo -unitatea osatzen duen profesional-kopurua
- Erakundearen urteko aurrekontua
- AERen proiektuari dagokion erakunde-aurrekontua
- Datu elektronikoak trukatzeko dituen erakunde publikoak
- Datu elektronikoak trukatzeko dituen erakunde pribatuak

4.3. III. fasea - Informazio-bilketa

Helburuak

- Gerora erakundearen ebaluazioa eta diagnosis egiteko, beharrezkoa den informazioa eskuratzea.
- Erakundeak digitalizazioaren eremuan dituen praktika egokiak identifikatzea.

Egin beharreko jarduerak

- Identifikatutako parte-hartzaileekin elkarrizketak egitea, eta horietako bakoitzarekin ekarpenak egingo dizkioten irizpideak berrikustea.
- “Informazioa Biltzeko Koaderno” betetzea.
- Funtsezko elementuak berrikustea.
- Praktika egokiak berrikustea eta hautematea.
- Hobekuntza-aukerak hautematea.
- Adierazleak berrikustea eta aztertzea.

Tresnak

- Informazioa Biltzeko Koaderno.
- Irizpideen eta azpi-irizpideen deskripzioa, honako hauetan egituratua: definizioa, deskripzioa, adierazleak eta praktika egokiak.

Elkarrizketa egiteko jarraibideak

- Ebaluazio-taldea
Komenigarria da ebaluazio-taldea bi ebaluatzailez osatua egotea, eta, horrez gain, egiten diren elkarrizketa guztietan, biek parte hartzea gomendatzen da.
- Ebaluatzailea ez da auditorea
Ez dira adostasun-faltak bilatzen, auditore batek egingo lukeen baizik eta erakundeak digitalizazioaren eremuan egiten dituen jarduerak ahalik eta zehatzen ezagutu nahi dira; izan ere, horrela, txosten bat egingo da, ebaluatzaileari Administrazio elektronikoen bikaintasuna lortzeko prozesuan lagunduko diona.
- Jarrera hartzailea mantentzea
Bilkurak ongi kudeatu behar dira, ebaluatzaileek eta ebaluatuek dituzten duda guztiak argitu ahal izateko.

Ebaluazioa eta diagnosis egiteko informazioa

Ebaluazioa eta diagnosis egiteko informazioa balorazio-prozesuan lagunduko duten erakunde-langileekin egingo diren elkarrizketetan bilduko da; horietako bakoitzak azterketaren I. fasean zehaztutako irizpideetan hartuko du parte.

Informazio hori biltzeko, "Informazioa Biltzeko Koaderno" erabiliko da.

Koaderno horretan eta irizpideen eta azpi-irizpideen deskripzioan oinarrituz egingo dira elkarrizketak.

Informazioa Biltzeko Koadernoan, irizpide bakoitzarentzat honako bi taula hauek eguneratu beharko dira, dokumentu honetako azpi-irizpideen definizioa eta deskripzioa oinarritzat hartuta:

- Funtsezko elementuak berrikusteko nahiz praktika egokiak hautemateko taula
- Adierazleak berrikusteko eta aztertzekeo taula

Funtsezko elementuak berrikusteko nahiz praktika egokiak hautemateko taula

Taula horretan, azpi-irizpidearen ezaugarri diren funtsezko hainbat elementu edo kontzeptu daude.

Taularen ondoren, aztertutako azpi-irizpideari lotutako praktika egokiak adierazi dira.

"EGUNGO EGOERA" zutabean, dagokion elementuarekiko erakundeak egun duen egoera nahiz horri lotuta jardute egokiren bat bete duen edo ez idatziko da.

"HOBEKUNTZA-AUKERA" zutabean, berriz, aztergai den funtsezko elementuarekiko erakundeak hobetu nahi dituen alderdiak idatziko dira, bai eta interesgarriztat jotzen diren edo erakundeak aplikatu daitezkeen praktika egokiak ere. Ahal izanez gero, dauden lehentasunak adieraziko dira, eta, aldi berean, hobekuntza-aukera horiek betetzeko jarraibideak edo orientazio estrategikoak ere aholkatuko dira.

Beharrezkoa bada, funtsezko elementu berriak edo praktika egokiak gehitu ahal izango dira; hau da, ereduaz aztertu gabeak izan arren, erakundearentzat interes berezia dutenak eta irizpidearen helmen-helburu direnak.

FUNTSEZKO ELEMENTUA	EGUNGO EGOERA	HOBEKUNTZA-AUKERA

Adierazleak berrikusteko eta aztertzekeo taula

Taula horretan, dagokion azpi-irizpideari lotutako prozesuak kudeatzeko ereduak baliagarritzat proposatu dituen hainbat adierazle daude.



“A” zutabea “*” bat duten adierazleak “ELKARGARRITZAT” hartu ditu ereduak. Hau da, erakunde ezberdinek adierazle horretan lortzen dituzten balioak elkartu egin daitezke azpi-irizpideak erakundea baino eremu handiagoan izango duen egoera ezagutzeko. Adierazle horiek, beraz, garrantzi berezia dute, eta, ondorioz, erakunde-prozesuak horiekin bateragarriak izanez gero, informazio-bilketako prozesuan erakundeak horiek erabili eta gehitu beharko lituzkeela uste da.

- “EGUNGO BALIOA” zutabea, adierazlearen egoera deskribatuko da; hainbat kasuistika aurki litezke:
 - Erakundean aplikatu ezin izatea
 - Aplikatu ahal izatea, baina, egun, eskuragarri ez izatea Ebaluazio-prozesuan erakundeak balio hori gehitu ahal izango duen adierazi beharko da
 - Aplikagarria eta eskuragarria izatea; kasu horretan, balioa aztertu beharko da
- “OHARRAK” zutabea, azkenik, garrantzitsutzat har daitekeen informazio osagarri guztia adierazi daiteke:
 - Adierazle hori ezartzeak etorkizunean izan dezakeen bideragarritasuna, lehentasuna eta estrategia
 - Beharrezkoa izanez gero, espezifikotasun baten deskripzioa

ADIERAZLEA	A	EGUNGO BALIOA	OHARRAK

6. eta 8. irizpideen kasuan –“Informatikako Aplikazioak” eta “Zerbitzuak”, hurrenez hurren–, dagozkien eranskinak erabiliko dira, aplikazioen eta zerbitzuen banan banako balorazioa egiteko; hori, hain zuzen, ereduaren eranskinean adierazi da, II. eta I. eranskinetan, zehazki.

4.4. IV. fasea - Ebaluazioa eta Diagnostika

Helburuak

- Erakundearen ebaluazio kuantitatiboa lortzea, Administrazio Elektronikoaren Ereduari dagokionez.
- Ebaluazio eta Diagnostika Txostena egitea.
- Erakundeak digitalizazioari dagokionez izan duen bilakaerari buruzko jarraibideak eta aholkuak ezartzea, alderdi indartsuetan eta hobekuntza-alorretan egituratuta.

Egin beharreko jarduerak

- Ebaluazio-elkarrizketetan lortutako dokumentuak berrikustea.
- Azpi-irizpideak eta irizpideak kuantitatiboki ebaluatzea:
 - Azpi-irizpideak kuantitatiboki ebaluatzea
 - Irizpideak kuantitatiboki ebaluatzea
 - Egindako bi ebaluazioen arteko koherentzia aztertzea eta horren arabera jokatzeko
- Ebaluazio eta Diagnostika Txostena egitea.
- Beharrezko aholkuak ematea, erakundeak Administrazio elektronikoan bikaintasuna lortzeko bidean aurrera egin dezan; horiek alderdi indartsuetan eta hobekuntza-alorretan egituratuko dira.

Tresnak

- Ebaluazio eta Diagnostika Txostena.

Jardueren deskripzioa

- Ebaluazio- eta diagnostika-gai den erakundearentzat, III. fasean (informazio-bilketan) sortutako dokumentu guztiak berrikusiko dira.
- Berrikuste horretarako honako hauek izan behar dira:
 - Informazioa Biltzeko Koadernoak
 - Ebaluatutako zerbitzuen inbentarioa
 - Ebaluatutako aplikazioen inbentarioa
 - Erakundeak gehitutako dokumentu eta informazio gehigarriak

Dokumentuak berrikusi eta irakurri ondoren, 50 azpi-irizpideak ebaluatzeari ekingo zaio, bata bestearen atzetik.

Ebaluazioa irizpideen arabera eta horien zenbakizko hurrenkerari jarraituz egitea gomendatzen da.

Irizpide-ebaluazioa egiteko, honakoak egin behar dira:

- Azpi-irizpideak banan bana ebaluatu, 0-5 puntu bitartean emanaz. Laguntza-taula bat izango da, eta, bertan, 4 balorazio-maila posibleak kualitatiboki deskribatuko dira.
- Azpi-irizpide bakoitzaren balorazio-puntuazioak zenbaki osoak izango dira, baina, tarteko mailak behar izanez gero, balio erdiak erabiliko dira.

CEOei ez zaie AEak garatzeko proposamen arau-emaleei buruzko kontsultarik egiten	AEak garatzeko proposamen arau-emaleei buruz CEOei kontsultak egiten zaizkie				BALIOA
	Zenbait unitatek kontsultak egiten dituzte	AEak garatzeko proposamen arau-emaleei 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	AEn garapenerako egiten diren proposamen arau-emaleetan CEOek duten parte-hartzeko sistema sistematikoki berrikusten eta hobetzen da	

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

- Erakundeak azpi-irizpide bakoitzean dituen alderdi indartsuak laburtu. Alderdi indartsu horiek aurreko fasean bildutakoetatik aterako dira; hau da, funtsezko elementuen eta kudeaketa-adierazleen egungo egoerari dagozkionak.
- Erakundeak azpi-irizpide bakoitzarentzat egin beharreko hobekuntza-alorrak laburtu. Alderdi indartsu horiek aurreko fasean bildutakoetatik aterako dira; hau da, hobekuntza-aukerei eta funtsezko elementuen eta kudeaketa-adierazleen oharrei dagozkienak.

Alderdi indartsuak eta hobekuntza-alorrak koherenteak izan behar dira erakundeak bere egungo egoerari buruz eta hobekuntza-aukerei buruz egindako deskripzioarekiko.

- Irizpidea kuantitatiboki ebaluatu.

Eskura duten laguntza-taulan lortutako mailaren arabera, 0-100 puntu bitarte ematen zaie; laguntza-taula horietan, lor daitezkeen puntuazio-mailak kualitatiboki deskribatzen dira.

Ebaluazioa egiteko, honako 5 alderdi hauek aztertu eta analizatu behar dira:

- Lotura duten agenteak
- Tartean dauden prozesuak edo jarduerak
- Horien ondorioz sortzen diren produktuak
- Erabilitako baliabideak
- Hartzaileak

Informazio hori 5 zenbakiaren multiploekin baloratzen da, 0tik 100era bitartean.



	Nortzuk	Nola egiten dute	Zer ekoizten dute	Zer erabiltzen dute	Norentzat
	Agenteak	Prozesua / Jarduerak	Produktuak / Emaizak	Baliabideak	Hartzaileak
	Nortzuk...?	Nola...?	Zein da...?	Zein baliabiderekin...?	Norentzat...?
100					
75					
50					
25					
0					

EBALUAZIOA:



Azpi-irizpideak eta irizpideak ebaluatu ondoren, balio horiek “EBALUAZIOA ETA DIAGNOSIA” ereduan (11. atalean: Ebaluazio Orokor Kuantitatiboa) dagozkien laukitxoetan sartuko dira (azpi-irizpideak eta irizpide orokorra).

Eredu horrek beharrezko kalkulua egiten du, esleitutako pisan oinarrituta. Era berean, irizpideak eta azpi-irizpideak ebaluatuz lortutako emaitzak konparatzen ditu, eta aldea 15 baino handiagoa bada, esleitutako balioa atzera botatzen da; kasu horretan, dagozkion ebaluazioak berrikusi behar dira, emaitzen artean koherentzia lortu arte.

Jarraian eredu hori osatzen duten datu-taulak adierazi dira.

Ebaluazioa eta Diagnostika																			
Azpi-irizpideen ebaluazioa																			
1. Lidergoa				2. Politika eta Estrategia				3. Antolaketa eta Pertsonak				4. Prozesuak				5. Teknologia eta Baliabideak			
PISUA		BALIOA		PISUA		BALIOA		PISUA		BALIOA		PISUA		BALIOA		PISUA		BALIOA	
1.1	20		0,0	2.1	15		0,0	3.1	30		0,0	4.1	20		0,0	5.1	15		0,0
1.2	25		0,0	2.2	20		0,0	3.2	20		0,0	4.2	15		0,0	5.2	20		0,0
1.3	15		0,0	2.3	30		0,0	3.3	15		0,0	4.3	15		0,0	5.3	30		0,0
1.4	15		0,0	2.4	15		0,0	3.4	20		0,0	4.4	30		0,0	5.4	20		0,0
1.5	25		0,0	2.5	20		0,0	3.5	15		0,0	4.5	20		0,0	5.5	15		0,0
0,0				0,0				0,0				0,0				0,0			
6. Informatikako Aplikazioak				7. Elkarrengarritasuna				8. Zerbitzuak				9. Azpiegitura Publikoak				10. Legedia eta Araudia			
PISUA		BALIOA		PISUA		BALIOA		PISUA		BALIOA		PISUA		BALIOA		PISUA		BALIOA	
6.1	50		0,0	7.1	15		0,0	8.1	10		0,0	9.1	30		0,0	10.1	30		0,0
6.2	15		0,0	7.2	15		0,0	8.2	50		0,0	9.2	15		0,0	10.2	30		0,0
6.3	10		0,0	7.3	30		0,0	8.3	10		0,0	9.3	30		0,0	10.3	15		0,0
6.4	10		0,0	7.4	30		0,0	8.4	20		0,0	9.4	15		0,0	10.4	15		0,0
6.5	15		0,0	7.5	10		0,0	8.5	10		0,0	9.5	10		0,0	10.5	10		0,0
0,0				0,0				0,0				0,0				0,0			

Irizpideen Ebaluazioa									
1. Lidergoa		2. Politika eta Estrategia		3. Antolaketa eta Pertsonak		4. Prozesuak		5. Teknologia eta Baliabideak	
Azpi-irizpideen batura	0,0	Azpi-irizpideen batura	0,0	Azpi-irizpideen batura	0,0	Azpi-irizpideen batura	0,0	Azpi-irizpideen batura	0,0
Irizpide orokorra		Irizpide orokorra		Irizpide orokorra		Irizpide orokorra		Irizpide orokorra	
Balioa	0,0	Balioa	0,0	Balioa	0,0	Balioa	0,0	Balioa	0,0
6. Informatikako Aplikazioak		7. Elkarrengarritasuna		8. Zerbitzuak		9. Azpiegitura Publikoak		10. Legedia eta Araudia	
Azpi-irizpideen batura	0,0	Azpi-irizpideen batura	0,0	Azpi-irizpideen batura	0,0	Azpi-irizpideen batura	0,0	Azpi-irizpideen batura	0,0
Irizpide orokorra		Irizpide orokorra		Irizpide orokorra		Irizpide orokorra		Irizpide orokorra	
Balioa	0,0	Balioa	0,0	Balioa	0,0	Balioa	0,0	Balioa	0,0



Ebaluazio Orokorra				
1. Lidergoa	2. Politika eta Estrategia	3. Antolaketa eta Pertsonak	4. Prozesuak	5. Teknologia eta Ballabideak
Irizpideen Ebaluazioa <input type="text" value="0,0"/>	Irizpideen Ebaluazioa <input type="text" value="0,0"/>	Irizpideen Ebaluazioa <input type="text" value="0,0"/>	Irizpideen Ebaluazioa <input type="text" value="0,0"/>	Irizpideen Ebaluazioa <input type="text" value="0,0"/>
Pisua <input type="text" value="10"/> <input type="text" value="0,0"/>	Pisua <input type="text" value="10"/> <input type="text" value="0,0"/>	Pisua <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="0,0"/>	Pisua <input type="text" value="10"/> <input type="text" value="0,0"/>	Pisua <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="0,0"/>
6. Informatikako Aplikazioak	7. Elkarrengarritasuna	8. Zerbitzuak	9. Azpiegitura Publikoak	10. Legedia eta Araudia
Irizpideen Ebaluazioa <input type="text" value="0,0"/>	Irizpideen Ebaluazioa <input type="text" value="0,0"/>	Irizpideen Ebaluazioa <input type="text" value="0,0"/>	Irizpideen Ebaluazioa <input type="text" value="0,0"/>	Irizpideen Ebaluazioa <input type="text" value="0,0"/>
Pisua <input type="text" value="15"/> <input type="text" value="0,0"/>	Pisua <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="0,0"/>	Pisua <input type="text" value="25"/> <input type="text" value="0,0"/>	Pisua <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="0,0"/>	Pisua <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="0,0"/>
Ebaluazio Orokorra				<input type="text" value="0,0"/>

12. atalean (Ebaluazio Orokor Kualitatiboa) irizpide bakoitzeko alderdi indartsuen eta hobekuntza-aukeren laburpena egin da.

Ebaluazio eta Diagnosi Txostena egindako diagnosiaren prozesua bera eta azken emaitza biltzen dituen dokumentua da.

Egindako ebaluazioaren eta diagnosiaren emaitza hobekuntzarako ekintza-plan baten zehaztapenean eta garapenean integra daiteke; horrela, etengabeko hobekuntza-ziklo oso bat sortuko da.

Ereduak “Hobekuntzarako ekintza-plana” eta “Adierazleentzako helburuen zehaztapena, neurtze-planak” edukientzako formatuak ematen ditu “Ebaluazio eta Diagnosi Txostena” dokumentuaren I. eta II. eranskinetan.



4.5. Eredua osatzen duten dokumentuen inbentarioa

- Administrazio Elektronikoaren Eredua (AEE).
 - Ereduearen deskripzioa
 - Ebaluazio-metodologia
- Informazioa Biltzeko Koadernoa.
- Ereduearen eranskin-dokumentua:
 - I. eranskina – Zerbitzuen banan banako balorazioa
 - II. eranskina – Aplikazioen balorazioa
 - III. eranskina – Araudia eta Legedia
 - IV. eranskina – Glosarioa
- Ebaluazio eta Diagnosi Txostena.
- Ereduearen aurkezpen-dokumentuak.