

Plan estratégico 2020

Revisión 2019

[PE2020 v3.0]

Realizado por: Asier Ares

Aprobado por: Alex Etxeberria # 00.394.075

Plan estratégico - 2020 / 2020 - *Estrategiko plana*



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

- **Misión**
 - Enunciado que explica la razón de ser de la organización
- **Visión**
 - Enunciado que explica la imagen deseada de la organización teniendo en cuenta a todas las partes interesadas y la realidad en la que está inmersa
- **Valor**
 - Enunciado que explica la convicción que los miembros de la organización tienen en cuanto a preferir cierto estado de cosas por encima de otros
- **Código de conducta**
 - Conjunto de valores establecido por la organización y que las personas deben adoptar en el ámbito laboral
- **Grupo de interés**
 - Colectivo que se ve afectado directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad de la organización y, por lo tanto, también tiene la capacidad de afectar directa o indirectamente este desarrollo
- **Factor crítico de éxito**
 - Condición necesaria para alcanzar los objetivos estratégicos
- **Eje estratégico**
 - Ámbito prioritario de actuación
- **Objetivo estratégico**
 - Reto que va a marcar la estrategia de la organización a medio plazo y que se va a materializar en un objetivo de misión o visión de cada eje estratégico
- **Indicador estratégico**
 - Indicador que va a permitir evidenciar el desempeño del plan estratégico y el cumplimiento de sus objetivos
- **Meta estratégica**
 - Cuantificación de un valor objetivo para un indicador estratégico en una fecha específica
- **Análisis DAFO**
 - Análisis de las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de la organización
- **Debilidad**
 - Punto débil de la organización que obstaculiza el cumplimiento de los objetivos
- **Amenaza**
 - Aspecto que nos puede influir negativamente, y podría comprometer el cumplimiento de los objetivos si se materializa
- **Fortaleza**
 - Punto fuerte de la organización que facilita el cumplimiento de los objetivos
- **Oportunidad**
 - Aspecto que nos podría influir positivamente en el cumplimiento de los objetivos si se aprovecha
- **Análisis CAME**
 - Análisis de las necesidades de corregir, afrontar, mantener o explotar las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de la organización

Misión, visión y valores

Otros componentes relevantes de la estrategia

Resumen de la estrategia

Eje ESTRATEGIA

Eje CLIENTES

Eje PERSONAS

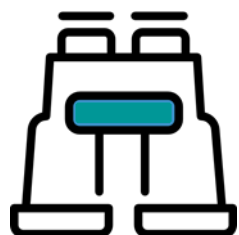
Eje SOCIEDAD

Eje INNOVACIÓN



Misión

Somos la entidad del Gobierno Vasco que a través del liderazgo tecnológico facilita la digitalización de los servicios que el Sector Público Vasco presta a la ciudadanía para un mejor y más eficiente cumplimiento de sus objetivos



Visión

Seremos la referencia tecnológica del Sector Público Vasco, y nuestra labor será reconocida por nuestros clientes y por los profesionales y organizaciones del sector informático

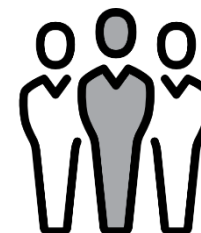
■ Con las entidades cliente y las personas usuarias:

- cercanía y compromiso
- confianza y seguridad
- dar la mejor solución
- innovación



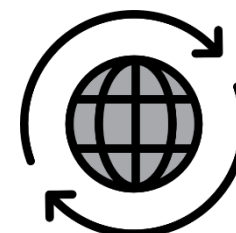
■ Con las personas que componen la organización:

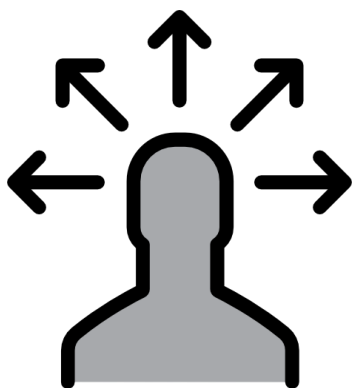
- identidad
- igualdad de género
- trabajo en equipo



■ Con el entorno social:

- colaboración
- sostenibilidad
- transparencia





- 1. Responder a los mecanismos fijados en la legislación vigente**
- 2. Contribuir al desarrollo profesional de las personas**
- 3. Contribuir a un entorno de trabajo digno, seguro, y participativo**
- 4. Contribuir a preservar las instalaciones, activos, conocimiento y demás recursos**
- 5. Contribuir a generar relaciones intachables con clientes y proveedores**
- 6. Contribuir a la conservación y mejora del medioambiente**
- 7. Contribuir al desarrollo de la sociedad**
- 8. Evitar los conflictos de intereses**
- 9. Contribuir al desarrollo de la igualdad**
- 10. Fomentar el plurilingüismo**

Misión, visión y valores

Otros componentes relevantes de la estrategia

Resumen de la estrategia

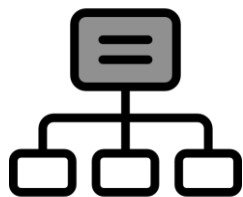
Eje ESTRATEGIA

Eje CLIENTES

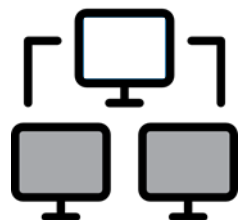
Eje PERSONAS

Eje SOCIEDAD

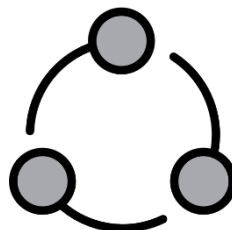
Eje INNOVACIÓN



Alianzas



Comité TIC-ICPS



Consejo de administración



Clientes



DIT



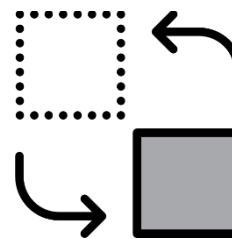
Medio ambiente



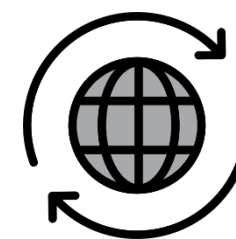
Empresas participadas



Personas



Proveedores



Sociedad



- 1. Aportar valor al Gobierno Vasco**
- 2. Cumplir los niveles de servicio comprometidos**
- 3. Reforzar las buenas relaciones con las entidades cliente**
- 4. Racionalizar los costes de los servicios**





ESTRATEGIA

Desplegar los sistemas de gestión y los proyectos necesarios para cumplir la misión y alcanzar la visión atendiendo a los diferentes grupos de interés, aprovechando las oportunidades y minimizando los riesgos



CLIENTES

Facilitar la digitalización de los servicios que el Sector Público Vasco presta a la ciudadanía para un mejor y más eficiente cumplimiento de sus objetivos



PERSONAS

Mantener un equipo humano competente para la eficiente prestación de los servicios y comprometido con la estrategia de la organización



SOCIEDAD

Mejorar nuestro entorno social aprovechando el potencial de nuestra organización y gestionar eficazmente los recursos utilizados para minimizar nuestro impacto ambiental



INNOVACIÓN

Mejorar continuamente nuestros procesos y servicios e incorporar racionalmente las innovaciones requeridas para mantenerlos en la vanguardia del sector público

Misión, visión y valores

Otros componentes relevantes de la estrategia

Resumen de la estrategia

Eje ESTRATEGIA

Eje CLIENTES

Eje PERSONAS

Eje SOCIEDAD

Eje INNOVACIÓN



ESTRATEGIA

Desplegar los sistemas de gestión y los proyectos necesarios para cumplir la misión y alcanzar la visión atendiendo a los diferentes grupos de interés, aprovechando las oportunidades y minimizando los riesgos



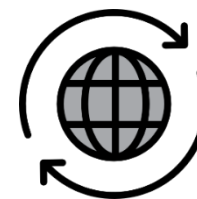
CLIENTES

Facilitar la digitalización de los servicios que el Sector Público Vasco presta a la ciudadanía para un mejor y más eficiente cumplimiento de sus objetivos



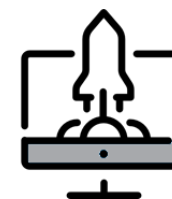
PERSONAS

Mantener un equipo humano competente para la eficiente prestación de los servicios y comprometido con la estrategia de la organización



SOCIEDAD

Mejorar nuestro entorno social aprovechando el potencial de nuestra organización y gestionar eficazmente los recursos utilizados para minimizar nuestro impacto ambiental



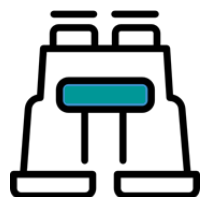
INNOVACIÓN

Mejorar continuamente nuestros procesos y servicios e incorporar racionalmente las innovaciones requeridas para mantenerlos en la vanguardia del sector público



MISIÓN

Somos la entidad del Gobierno Vasco que a través del liderazgo tecnológico facilita la digitalización de los servicios que el Sector Público Vasco presta a la ciudadanía para un mejor y más eficiente cumplimiento de sus objetivos



VISIÓN 2020

Seremos la referencia tecnológica del Sector Público Vasco, y nuestra labor será reconocida por nuestros clientes y por los profesionales y organizaciones del sector informático

Garantizar la **eficacia de los planes de gestión** anuales

Garantizar el **equilibrio presupuestario**

Garantizar la **eficacia de los procesos** de la organización

Obtener el reconocimiento **A de oro** del Gobierno Vasco

Alcanzar un alto nivel de **satisfacción del Consejo de Administración**

Garantizar el cumplimiento de los **acuerdos de nivel de servicio**

Garantizar la **disponibilidad y la seguridad** del servicio

Capacitar la organización para ampliar la **cartera de clientes**

Desplegar el portafolio de servicios del **plan de convergencia**

Alcanzar un alto nivel de **satisfacción de clientes**

Alcanzar un alto nivel de **satisfacción de empresas proveedoras**

Garantizar la **seguridad y salud** de las personas

Garantizar la **competencia y el desarrollo** de las personas

Garantizar la perspectiva de **igualdad** de género

Obtener un **reconocimiento relevante** como organización saludable

Alcanzar un alto nivel de **satisfacción de las personas** con el clima laboral

Alcanzar un excelente **nivel de criterios competenciales** con valoración satisfactoria

Garantizar la **gestión ambiental y energética**

Reducir el **impacto ambiental**

Impulsar el uso del **Euskera**
Promover las **vocaciones STEM**

Obtener un **reconocimiento relevante** como organización sostenible

Obtener un **reconocimiento relevante** por la gestión del Euskera

Alcanzar un alto nivel de **satisfacción de la sociedad**

Mejorar continuamente los **procesos**

Garantizar la eficacia de la **innovación**

Sistematizar la generación de **ideas** innovadoras

Obtener un **reconocimiento relevante** como proyecto/organización innovador/a

Misión, visión y valores

Otros componentes relevantes de la estrategia

Resumen de la estrategia

Eje ESTRATEGIA

Eje CLIENTES

Eje PERSONAS

Eje SOCIEDAD

Eje INNOVACIÓN



Estrategia



Clientes



Personas



Sociedad



Innovación

- **Este eje estratégico está enfocado a:**
 - Desplegar los sistemas de gestión y los proyectos necesarios para cumplir la misión y alcanzar la visión atendiendo a los diferentes grupos de interés, aprovechando las oportunidades y minimizando los riesgos
- **Para ello, mediante los procesos de gestión de la estrategia, administración y control interno:**
 - Gestionamos la información necesaria
 - Reflexionamos y establecemos la estrategia
 - Desplegamos la estrategia
 - Comunicamos, desplegamos, revisamos y actualizamos la estrategia
 - Gestionamos los objetivos y resultados estratégicos





Enfoque del eje estrategia

Desplegar los sistemas de gestión y los proyectos necesarios para cumplir la misión y alcanzar la visión atendiendo a los diferentes grupos de interés, aprovechando las oportunidades y minimizando los riesgos



Misión

Somos la entidad del Gobierno Vasco que a través del liderazgo tecnológico facilita la digitalización de los servicios que el Sector Público Vasco presta a la ciudadanía para un mejor y más eficiente cumplimiento de sus objetivos



Visión

Seremos la referencia tecnológica del Sector Público Vasco, y nuestra labor será reconocida por nuestros clientes y por los profesionales y organizaciones del sector informático

Objetivos de misión:

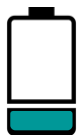
- Garantizar la **eficacia de los planes de gestión anuales**
- Garantizar el **equilibrio presupuestario**
- Garantizar la **eficacia de los procesos** de la organización

Objetivos de visión

- Obtener el reconocimiento **A de oro** del Gobierno Vasco
- Alcanzar un alto nivel de **satisfacción del Consejo de Administración**

Indicador estratégico	Valor 2016	Valor 2017	Valor 2018	Meta 2019	Meta 2020
Eficacia del plan de gestión anual	72%	77%	77%	≥ 85%	≥ 85%
Equilibrio presupuestario	0€	0€	0€	= 0€	= 0€
Nivel de riesgo global	227	227	227	≤ 207	≤ 200
Nivel de eficacia de los procesos	89%	90%	83%	≥ 85%	≥ 85%
Autoevaluación según el Modelo de Gestión Avanzada	2,4	2,6	2,6	≥ 3,0	≥ 3,2 sobre 4
Índice de Satisfacción General - Consejo de administración	-	8,7	7,67	≥ 7,5	≥ 8 sobre 10

Indicador auxiliar de despliegue	Valor 2016	Valor 2017	Valor 2018	Meta 2019	Meta 2020
Premio A de Oro a la Gestión Avanzada del Gobierno Vasco	No	No	No	= No/Sí	= Sí
Eficacia de las iniciativas anuales del eje estratégico "Estrategia"	83%	80%	79%	≥ 85%	≥ 85%
Eficacia de los procesos de la Dirección General que contribuyen al eje estratégico "Estrategia"	75%	33%	60%	≥ 85%	≥ 85%
Eficacia de los procesos del Área de Administración y Personal que contribuyen al eje estratégico "Estrategia"	100%	93%	86%	≥ 85%	≥ 85%



Debilidades

- No se ha alcanzado el nivel MGA ni la progresión suficientes para obtener una A de Oro en 2020
- La eficacia de los procesos no es adecuada para desplegar los objetivos del plan estratégico
- Incipiente gestión de los valores corporativos
- Incipiente gestión de las alianzas en los elementos de sociedad e innovación
- Deficiente despliegue del proceso de control interno



Fortalezas

- El despliegue de la estrategia se apoya en sólidos sistemas de gestión, un mapa de procesos y un conjunto de indicadores consolidados
- Mantener continuamente el equilibrio presupuestario
- Alta valoración en la encuesta de satisfacción al consejo de administración



Amenazas

- El nuevo marco normativo de gestión de las TIC en el sector público vasco no se pondrá en marcha de forma efectiva hasta 2020
- Baja participación del consejo de administración en la encuesta



Oportunidades

- Las “convergencias” en el entorno de las TICs permiten ampliar el ámbito de actuación de la organización
- El despliegue del plan de sistemas permitirá integrar las herramientas de soporte administrativo y de operación del servicio

Misión, visión y valores

Otros componentes relevantes de la estrategia

Resumen de la estrategia

Eje ESTRATEGIA

Eje CLIENTES

Eje PERSONAS

Eje SOCIEDAD

Eje INNOVACIÓN



Estrategia



Clientes



Personas



Sociedad



Innovación

- **Este eje estratégico está enfocado a:**
 - Facilitar la digitalización de los servicios que el Sector Público Vasco presta a la ciudadanía para un mejor y más eficiente cumplimiento de sus objetivos
- **Para ello mediante los procesos de contratación, seguridad, continuidad y KZgunea, así como los de las áreas de desarrollo de negocio, infraestructuras y operación, y proyectos y asistencia técnica:**
 - Gestionamos las relaciones con las entidades cliente
 - Desarrollamos nuestros servicios
 - Prestamos nuestros servicios
 - Gestionamos las relaciones con las empresas proveedoras
 - Gestionamos los objetivos y resultados en la entidades cliente





Enfoque del eje clientes

Facilitar la digitalización de los servicios que el Sector Público Vasco presta a la ciudadanía para un mejor y más eficiente cumplimiento de sus objetivos



Misión

Somos la entidad del Gobierno Vasco que a través del liderazgo tecnológico facilita la digitalización de los servicios que el Sector Público Vasco presta a la ciudadanía para un mejor y más eficiente cumplimiento de sus objetivos

Objetivos de misión:

- Garantizar el cumplimiento de los **acuerdos de nivel de servicio**
- Garantizar la **disponibilidad y la seguridad** del servicio



Visión

Seremos la referencia tecnológica del Sector Público Vasco, y nuestra labor será reconocida por nuestros clientes y por los profesionales y organizaciones del sector informático

Objetivos de visión

- Capacitar la organización para ampliar la **cartera de clientes**
- Desplegar el portafolio de servicios del **plan de convergencia**
- Alcanzar un alto nivel de **satisfacción de clientes**
- Alcanzar un alto nivel de **satisfacción de empresas proveedoras**

Indicadores estratégicos del eje CLIENTES

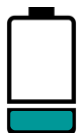
Indicador estratégico	Valor 2016	Valor 2017	Valor 2018	Meta 2019	Meta 2020
Cumplimiento de ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio)	= 100%	= 100%	90%	= 100%	= 100%
Riesgos identificados por encima del nivel asumido	0%	0%*	0,06%	= 0%	= 0%
Disponibilidad ponderada	99,87%	99,89%	99,88%	≥ 99,85%	≥ 99,85%
Incremento de la cartera de clientes	0	2	7	≥ 10	≥ 15
Eficacia de los proyectos de convergencia	-	90%	93%	≥ 85%	≥ 85%
Implantación de nuevos servicios en clientes de convergencia	0%	31%	54%	≥ 75%	=100%
Servicios de convergencia desplegados con encomiendas	0%	66%	100%	≥ 75%	=100%
Índice de Satisfacción General - Clientes	7,7	7,9	7,96	≥ 7,9	≥ 8 sobre 10
NPS - Clientes (Net Promoter Score o Calificación de Promotores Neta)	24%	28%	29%	≥ 28%	≥ 30%
Índice de Satisfacción General - Proveedores	-	8,1	8,47	≥ 7,5	≥ 8 sobre 10

* En abril de 2018 se modifica la metodología de análisis de riesgo y el nivel de riesgo asumido de “bajo” a “medio”, cambiando la referencia de 0% a 0,06%

Indicadores estratégicos del eje CLIENTES

Indicador auxiliar de despliegue	Valor 2016	Valor 2017	Valor 2018	Meta 2019	Meta 2020
Mantenimiento del certificado de calidad ISO9001	Sí	Sí	Sí	= Sí	= Sí
Mantenimiento del certificado de calidad ISO20000-1	Sí	Sí	Sí	= Sí	= Sí
Mantenimiento del certificado de calidad UNE93200	Sí	Sí	Sí	= Sí	= Sí
Mantenimiento del certificado de seguridad ISO27001	Sí	Sí	Sí	= Sí	= Sí
Eficacia de las iniciativas anuales del eje estratégico "Clientes"	88%	60%	68%	≥ 85%	≥ 85%
Eficacia de los procesos del Área de Desarrollo de Negocio* que contribuyen al eje estratégico "Clientes"	92%	81%	77%	≥ 85%	≥ 85%
Eficacia de los procesos del Área de Proyectos y Asistencia Técnica que contribuyen al eje estratégico "Clientes"	100%	100%	93%	≥ 85%	≥ 85%
Eficacia de los procesos del Área de Infraestructuras y Operación* que contribuyen al eje estratégico "Clientes"	90%	97%	91%	≥ 85%	≥ 85%
Eficacia de los procesos del Área de Administración y Personal que contribuyen al eje estratégico "Clientes"	100%	100%	50%	≥ 85%	≥ 85%
Eficacia de los procesos de la Dirección General* que contribuyen al eje estratégico "Clientes"	95%	96%	85%	≥ 85%	≥ 85%

* En abril de 2018 se modifica el mapa de procesos, correspondiendo este valor a la distribución final de los procesos en las áreas actuales



Debilidades

- No se han alcanzado todos los ANS establecidos
- Los procesos del área de desarrollo de negocio no están desplegados al completo
- La revisión de los ANS no proporciona oportunidades para la mejora continua de los servicios
- No se puede desplegar el plan comercial ni un seguimiento de niveles de servicio por cada cliente sin definir su responsable



Fortalezas

- Nuevos servicios de IAAS, Elkarlan y Hosting ya implementados
- Incremento de clientes por el proceso de convergencia
- El índice de satisfacción general de clientes alcanza casi el valor objetivo del Plan estratégico
- Sólidos modelos de procesos y sistemas de gestión de calidad y seguridad



Amenazas

- Los nuevos servicios no están suficientemente estables todavía y las caídas pueden minar la confianza de las entidades cliente
- Las deficiencias en el servicio de puesto de usuario pueden provocar una mala percepción de la satisfacción global de las entidades cliente



Oportunidades

- Incorporar al catálogo de servicios de EJIE los nuevos servicios implementados del plan de convergencia
- El proyecto de decreto de gestión de las TIC establecerá un marco de funcionamiento estable entre de EJIE y las entidades cliente
- La conformidad con la ISO22301 (continuidad de negocio) o el TIER III del CPD pueden aportar una confianza extra a las entidades cliente

Misión, visión y valores

Otros componentes relevantes de la estrategia

Resumen de la estrategia

Eje ESTRATEGIA

Eje CLIENTES

Eje PERSONAS

Eje SOCIEDAD

Eje INNOVACIÓN



Estrategia



Clientes



Personas



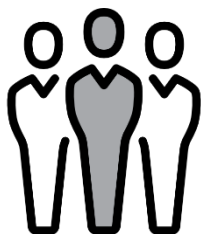
Sociedad



Innovación

- **Este eje estratégico está enfocado a:**
 - Mantener un equipo humano competente para la eficiente prestación de los servicios y comprometido con la estrategia de la organización
- **Para ello, mediante el proceso de gestión de personas:**
 - Atraemos, seleccionamos, retribuimos y atendemos a las personas
 - Preservamos y desarrollamos su competencia, conocimiento y talento
 - Favorecemos su compromiso y motivación
 - Ampliamos su capacidad de liderazgo
 - Gestionamos los objetivos y resultados en las personas





Enfoque del eje personas

Mantener un equipo humano competente para la eficiente prestación de los servicios y comprometido con la estrategia de la organización



Misión

Somos la entidad del Gobierno Vasco que a través del liderazgo tecnológico facilita la digitalización de los servicios que el Sector Público Vasco presta a la ciudadanía para un mejor y más eficiente cumplimiento de sus objetivos

Objetivos de misión:

- Garantizar la **seguridad y salud** de las personas
- Garantizar la **competencia y el desarrollo** de las personas
- Garantizar la perspectiva de **igualdad** de género



Visión

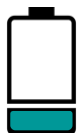
Seremos la referencia tecnológica del Sector Público Vasco, y nuestra labor será reconocida por nuestros clientes y por los profesionales y organizaciones del sector informático

Objetivos de visión

- Obtener un **reconocimiento relevante** como organización saludable
- Alcanzar un alto nivel de **satisfacción de las personas** con el clima laboral
- Alcanzar un excelente **nivel de criterios competenciales** con valoración satisfactoria

Indicador estratégico	Valor 2016	Valor 2017	Valor 2018	Meta 2019	Meta 2020
Cumplimiento de los objetivos de seguridad y salud laboral	71%	57%	75%	≥ 85%	≥ 85%
% de absentismo por enfermedad y accidente	2,15%	2,66%	3,12%	≤ 3,5%	≤ 3,5%
Eficacia de las acciones formativas	99%	99%	98,88%	≥ 96%	≥ 98%
Cumplimiento del plan de formación anual	98%	99%	93%	≥ 85%	≥ 85%
Cumplimiento del plan de comunicación interna	93%	82%	98,55%	≥ 85%	≥ 85%
Cumplimiento del plan de igualdad	95%	100%	98%	≥ 85%	≥ 85%
ISG Clima laboral (Índice de Satisfacción General)	X	X	7,14	≥ 7,5	≥ 8 sobre 10
Criterios competenciales con evaluación satisfactoria	-	99,5%	99,82%	≥ 97%	≥ 98%
Valoración de competencia "trabajo en equipo/liderazgo"	4,03	4,14	4,24	≥ 4	≥ 4,15

Indicador auxiliar de despliegue	Valor 2016	Valor 2017	Valor 2018	Meta 2019	Meta 2020
Mantenimiento del certificado de seguridad laboral OHSAS18001	Sí	Sí	Sí	= Sí	= Sí
Mantenimiento del sello de entidad colaboradora con la igualdad de género	Sí	Sí	Sí	= Sí	= Sí
Obtención de un reconocimiento como empresa saludable	No	No	No	= No/Sí	= Sí
Eficacia de las iniciativas anuales del eje estratégico "Personas"	67%	57%	93%	≥ 85%	≥ 85%
Eficacia de los procesos del Área de Administración y Personal que contribuyen al eje estratégico "Personas"	64%	58%	67%	≥ 85%	≥ 85%



Debilidades

- Incipiente sistemática para el despliegue de la capacidad de liderazgo
- Incumplimiento de los objetivos del plan de comunicación interna
- La participación en la encuesta de clima laboral ha bajado hasta el 23% al cambiar el método de recolección



Fortalezas

- Sistema de gestión de seguridad y salud laboral y Plan de igualdad consolidados
- Positivo autodiagnóstico del modelo de empresa saludable de la OMS
- Firma del convenio colectivo 2018 – 2020
- Plan derivado de los grupos de trabajo de riesgos psicosociales en marcha



Amenazas

- La percepción de las personas de EJIE en aspectos como Promoción, Reconocimiento, Organización del trabajo, Comunicación, Euskara, Compensación, Liderazgo, Relaciones interpersonales, Formación o Sentido de Pertenencia no alcanzan el 7 sobre 10



Oportunidades

- EJIE es una organización atractiva para los profesionales TIC
- Renovación del capital humano de la empresa
- Proyecto en curso para la redefinición de perfiles y descripciones de puestos que no están actualizados

Misión, visión y valores

Otros componentes relevantes de la estrategia

Resumen de la estrategia

Eje ESTRATEGIA

Eje CLIENTES

Eje PERSONAS

Eje SOCIEDAD

Eje INNOVACIÓN



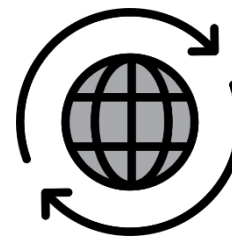
Estrategia



Clientes



Personas

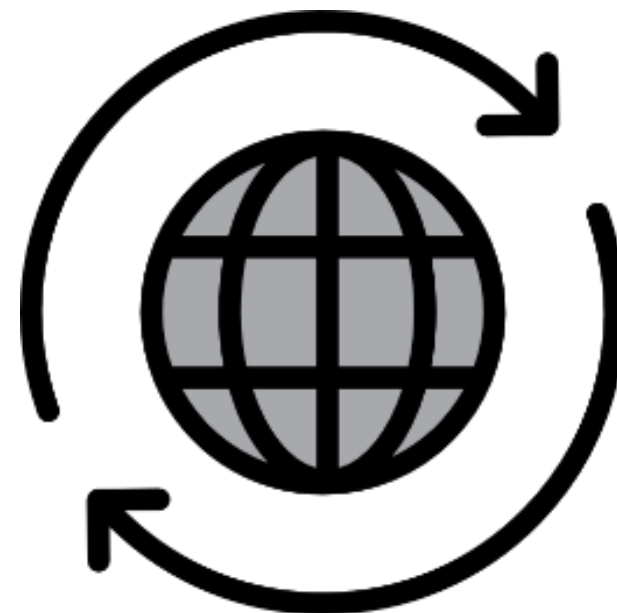


Sociedad



Innovación

- **Este eje estratégico está enfocado a:**
 - Mejorar nuestro entorno social aprovechando el potencial de nuestra organización y gestionar eficazmente los recursos utilizados para minimizar nuestro impacto ambiental
- **Para ello, mediante los procesos de gestión del compromiso con la sociedad, mantenimiento y del sistema de gestión ambiental y energético:**
 - Gestionamos nuestro compromiso con el entorno social
 - Impulsamos la sostenibilidad medioambiental
 - Gestionamos los objetivos y resultados en la sociedad





Enfoque del eje sociedad

Mejorar nuestro entorno social aprovechando el potencial de nuestra organización y gestionar eficazmente los recursos utilizados para minimizar nuestro impacto ambiental



Misión

Somos la entidad del Gobierno Vasco que a través del liderazgo tecnológico facilita la digitalización de los servicios que el Sector Público Vasco presta a la ciudadanía para un mejor y más eficiente cumplimiento de sus objetivos

Objetivos de misión:

- Garantizar la **gestión ambiental y energética**
- Reducir el **impacto ambiental**
- Impulsar el uso del **Euskera**
- Promover las **vocaciones STEM**



Visión

Seremos la referencia tecnológica del Sector Público Vasco, y nuestra labor será reconocida por nuestros clientes y por los profesionales y organizaciones del sector informático

Objetivos de visión

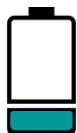
- Sistematizar la gestión de la acción en el **entorno social**
- Obtener un **reconocimiento relevante** como organización sostenible
- Obtener un **reconocimiento relevante** por la gestión del Euskera
- Alcanzar un alto nivel **de satisfacción de la sociedad**

Indicador estratégico	Valor 2016	Valor 2017	Valor 2018	Meta 2019	Meta 2020
Ratio de eficiencia energética PUE en CPD	1,6	1,6	1,64	≤ 1,65	≤ 1,6
Huella de carbono (Kilotoneladas de CO ₂ /año)	1,87	1,87	1,78	≤ 1,90	≤ 2,00
Cumplimiento del plan de euskera	95%	92%	85%	≥ 85%	≥ 85%
Eficacia en el despliegue del reto social 2020	-	100%*	85%	≥ 85%	≥ 85%
ISG - Sociedad (Índice de Satisfacción General)	-	7,7	7,59	≥ 7,5	≥ 8 sobre 10
Cumplimiento de los requisitos de transparencia	-	29%	100%	≥ 95%	≥ 95%

Indicador auxiliar de despliegue	Valor 2016	Valor 2017	Valor 2018	Meta 2019	Meta 2020
Mantenimiento del certificado de gestión ambiental Ekoscan	Sí	Sí	Sí	= Sí	= Sí
Mantenimiento del certificado de gestión energética ISO50001	Sí	Sí	Sí	= Sí	= Sí
Obtención del reconocimiento BIKAIN	No	No	No	= Sí	= Sí
Obtención de un reconocimiento como organización sostenible	No	No	No	= No/Sí	= Sí
Eficacia de las iniciativas anuales del eje estratégico "Sociedad"	100%	21%	100%	≥ 85%	≥ 85%
Eficacia de los procesos de la Dirección General que contribuyen al eje estratégico "Sociedad"	-	-	100%	≥ 85%	≥ 85%
Eficacia de los procesos del Área de Infraestructuras y Operación** que contribuyen al eje estratégico "Sociedad"	75%	100%	100%	≥ 85%	≥ 85%

* En 2017 solo había una iniciativa relacionada que consistía en el despliegue del proceso de gestión para la sociedad

** En abril de 2018 se modifica el mapa de procesos, correspondiendo este valor a la distribución final de los procesos en las áreas actuales



Debilidades

- Proceso de gestión del compromiso con la sociedad empezando a integrar y mejorar
- No se ha establecido una sistemática para extender y hacer partícipes de las iniciativas medioambientales a clientes, proveedores, aliados y otros grupos de interés



Amenazas

- Impactar negativamente en el sector informático por precio
- La reducción de las máquinas del CPD puede poner en peligro el reciclaje del calor



Fortalezas

- Sólidos sistemas de gestión ambiental y energética con buenos resultados
- Reducción del impacto ambiental
- Eficiencia en el consumo energético
- Colaboración en foros y grupos de trabajo para el aprendizaje y la promoción de buenas prácticas de gestión
- Encuesta a la sociedad con nuevos resultados



Oportunidades

- Nuevos retos sociales en el nuevo programa de gobierno
- Oportunidad de trabajar en acciones orientadas a la inserción laboral de la juventud
- El despliegue del portal de transparencia puede facilitar alcanzar los objetivos de la visión

Misión, visión y valores

Otros componentes relevantes de la estrategia

Resumen de la estrategia

Eje ESTRATEGIA

Eje CLIENTES

Eje PERSONAS

Eje SOCIEDAD

Eje INNOVACIÓN



Estrategia



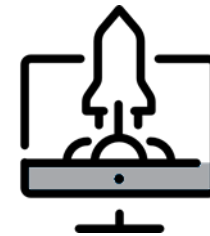
Clientes



Personas

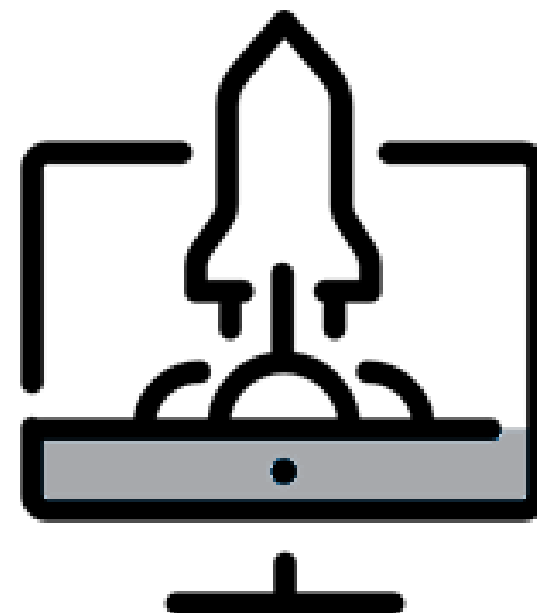


Sociedad



Innovación

- **Este eje estratégico está enfocado a:**
 - Mejorar continuamente nuestros procesos y servicios e incorporar racionalmente las innovaciones requeridas para mantenerlos en la vanguardia del sector público
- **Para ello, mediante los proyectos de innovación y el proceso de vigilancia tecnológica:**
 - Definimos los objetivos y estrategia para innovar
 - Creamos el contexto interno para innovar
 - Aprovechamos el potencial de nuestro entorno
 - Gestionamos las ideas y proyectos innovadores
 - Gestionamos los objetivos y resultados de la innovación





Enfoque del eje innovación

Mejorar continuamente nuestros procesos y servicios e incorporar racionalmente las innovaciones requeridas para mantenerlos en la vanguardia del sector público



Misión

Somos la entidad del Gobierno Vasco que a través del liderazgo tecnológico facilita la digitalización de los servicios que el Sector Público Vasco presta a la ciudadanía para un mejor y más eficiente cumplimiento de sus objetivos

Objetivos de misión:

- Mejorar continuamente los **procesos**
- Garantizar la eficacia de la **innovación**



Visión

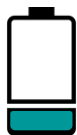
Seremos la referencia tecnológica del Sector Público Vasco, y nuestra labor será reconocida por nuestros clientes y por los profesionales y organizaciones del sector informático

Objetivos de visión

- Sistematizar la generación de **ideas** innovadoras
- Obtener un **reconocimiento relevante** como proyecto/organización innovador/a

Indicador estratégico	Valor 2016	Valor 2017	Valor 2018	Meta 2019	Meta 2020
Índice de mejora continua	27%	32%	25,17%	≥ 25%	≥ 30%
Madurez de los procesos	3,7	3,8	3,8	≥ 3,9	≥ 4,0
Eficacia de los proyectos de innovación	100%	93%	87%	≥ 85%	≥ 85%

Indicador auxiliar de despliegue	Valor 2016	Valor 2017	Meta 2018	Meta 2019	Meta 2020
Obtención de un reconocimiento como proyecto/organización innovador/a	No	Sí	Sí	= No/Sí	= Sí
Eficacia de las iniciativas anuales del eje estratégico "Innovación"	100%	90%	100%	≥ 85%	≥ 85%
Eficacia de los procesos de la Dirección General que contribuyen al eje estratégico "Innovación"	63%	100%	67%	≥ 85%	≥ 85%
Eficacia de los procesos del Área de Informática corporativa que contribuyen al eje estratégico "Innovación"	-	100%	100%	≥ 85%	≥ 85%



Debilidades

- No existen mecanismos para favorecer la creatividad y la generación de ideas rompedoras
- No se ha evaluado la eficacia de las innovaciones registradas y su impacto en la organización



Amenazas

- Limitación de recursos para atender al corto plazo



Fortalezas

- La mejora incremental está institucionalizada mediante sólidos sistemas de gestión
- Incorporación de la gestión de la innovación en el sistema de gestión de la calidad y provisión de fondos para la innovación
- Proceso de vigilancia tecnológica desplegado
- Varios reconocimientos externos a la innovación en los últimos años



Oportunidades

- Ser el observatorio tecnológico de la DIT
- Aprovechamiento del potencial del entorno para innovar (proveedores, organizaciones del sector, estándares y normativas y relaciones con otras organizaciones ajenas al sector)
- Los reconocimientos externos a la innovación facilitan alcanzar los objetivos de la visión

Misión, visión y valores

Otros componentes relevantes de la estrategia

Resumen de la estrategia

Eje ESTRATEGIA

Eje CLIENTES

Eje PERSONAS

Eje SOCIEDAD

Eje INNOVACIÓN

Eskerrik asko zuen arretagatik
Gracias por vuestra atención