

2023

Autoevaluación según el Modelo de Gestión Avanzada

Versión 1.0

**Evaluación llevada a cabo por la Oficina de Calidad (OTQ) del
Área de Gestión Avanzada**



**Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte**

**Sociedad Informática
del Gobierno Vasco**

Modelo de gestión avanzada

El MGA plantea los 6 grandes elementos a contemplar por empresas y otras organizaciones vascas para ir afrontando, cada una desde su especificidad, el desarrollo de su sistema de gestión hacia una **GESTIÓN AVANZADA** que sienta las bases sobre las que estructurar la competitividad de las entidades empresariales o la eficacia y eficiencia en el logro de su propósito para las restantes organizaciones no empresariales vascas.



Evaluación del grado de avance en la gestión

- **Básico**

Se ha realizado alguna actuación de manera exploratoria o puntual

- **Intermedio**

Se observan ALGUNAS EVIDENCIAS. Prácticas de gestión con cierta estructura empezando a integrar y a mejorar

- **Desarrollado**

Se observan BASTANTES EVIDENCIAS. Prácticas de gestión desarrolladas y mejoradas de manera sistemática y con solidez, al menos durante tres años

- **Avanzado**

Se observan EVIDENCIAS SÓLIDAS. Prácticas de gestión ágiles e innovadoras y que pueden ser referente, fruto de la creatividad, aprendizaje o la comparación con las mejores prácticas

Estrategia

«Una organización avanzada debería disponer de la información estratégica necesaria y con ella realizar procesos de reflexión participativos con los que establecer una estrategia que posteriormente sea debidamente desplegada y comunicada y al servicio de la cual se gestionen los recursos económico-financieros, la tecnología y la información»

- **E.1 Cómo gestionamos la información necesaria para definir la estrategia**
- **E.2 Cómo reflexionamos y establecemos la estrategia**
- **E.3 Cómo desplegamos y comunicamos la estrategia**
- **E.4 Cómo revisamos y actualizamos la estrategia**
- **R.1 Resultados estratégicos**

Grado de avance en la gestión de la estrategia

E.1 Cómo gestionamos la información necesaria para definir la estrategia

Puntos fuertes:

1. MideNet permite desplegar la estrategia mediante planes de gestión, que se revisan anualmente.

Áreas de mejora:

No se han observado evidencias de que las prácticas de gestión en relación con la gestión de la información necesaria para definir la estrategia sean lo suficientemente ágiles e innovadoras para ser consideradas referente o rol model.

Grado de avance en la gestión de la estrategia

E.2 Cómo reflexionamos y establecemos la estrategia

Puntos fuertes:

1. Se ha trasladado a MideNet los componentes de la estrategia y los DAFOS del PE2024, centralizando la información para reflexionar y establecer la estrategia en una única herramienta.

Áreas de mejora:

No se han observado evidencias de que las prácticas de gestión en relación con la reflexión y el establecimiento de la estrategia sean lo suficientemente ágiles e innovadoras para ser consideradas referente o rol model.

Grado de avance en la gestión de la estrategia

E.3 Cómo desplegamos y comunicamos la estrategia

Puntos fuertes:

1. El despliegue de la estrategia se realiza anualmente a través de un plan de gestión en las diferentes áreas de EJIE, facilitando su seguimiento y control de mismo.
2. Se recoge la percepción del personal de EJIE que participa en las charlas/desayunos sobre los aspectos más relevantes de la estrategia que se realizan anualmente.

Áreas de mejora:

No se han observado evidencias de que las prácticas de gestión en relación con el despliegue y la comunicación de la estrategia sean lo suficientemente ágiles e innovadoras para ser consideradas referente o rol model.

Grado de avance en la gestión de la estrategia

E.4 Cómo revisamos y actualizamos la estrategia

Puntos fuertes:

1. Se favorece la revisión y actualización de la estrategia, mediante el despliegue de los diferentes planes de gestión en las diferentes áreas de EJIE y analizando los indicadores de desempeño y percepción de los diferentes grupos de interés.

Áreas de mejora:

1. No se observa cómo se revisan las alianzas, ni los resultados que se van logrando para asegurarnos que son apropiados y se actualicen en caso de ser necesario.

Cientes

«Una organización avanzada debería cultivar las relaciones con los clientes y ser eficiente en todos los elementos de su cadena de valor, que va desde el diseño, desarrollo de los productos y servicios, su comercialización, hasta su producción, distribución y mantenimiento (si procede); para todo ello debe apoyarse en proveedores y subcontratistas fiables a los que, asimismo, también debe dar un papel relevante en la definición y desarrollo de la estrategia empresarial»

- **C.1 Cómo gestionamos las relaciones con clientes**
- **C.2 Cómo diseñamos y desarrollamos productos y servicios orientados hacia clientes**
- **C.3 Cómo producimos, comercializamos y distribuimos los productos/servicios**
- **C.4 Cómo gestionamos otros recursos**

Grado de avance en la gestión de clientes

C.1 Cómo gestionamos las relaciones con clientes

Puntos fuertes:

1. Implementación de las encuestas de satisfacción de clientes en CRM, facilitando su recogida, seguimiento y análisis de los resultados .

Áreas de mejora:

1. No se dispone información relacionada con el plazo de atención de quejas, sugerencias.
2. No se evidencia como se gestionan las sugerencias en el proceso de gestión de relaciones con clientes, con el fin de facilitar la gestión interna de las mismas.

Grado de avance en la gestión de clientes

C.2 Cómo diseñamos y desarrollamos productos y servicios orientados hacia clientes

Puntos fuertes:

1. EJIE actualiza el catálogo de servicios BATERA según las directrices del Plan estratégico TIC (PETIC) , en 2023 se ha aumentado el número de servicios incluidos en el catálogo llegando a 29.
2. Se está llevando a cabo la normalización de los servicios proporcionados por EJIE según las normas ISO9001, ISO20000-1, ISO27001, ISO22301 y el ENS según los requisitos establecidos en el PETIC.

Áreas de mejora:

No se han detectado áreas de mejora relevantes.

Grado de avance en la gestión de clientes

C.3 Cómo producimos, comercializamos y distribuimos los productos y servicios

Puntos fuertes:

1. EJIE ha conseguido dos nuevas certificaciones en el ámbito de la continuidad (ISO 22301) y gestión de servicios (ISO20000-1) . Asimismo, se han actualizado las certificaciones en materia de seguridad (ISO27001, ENS nivel medio) y Calidad (ISO9001).

Área de mejora:

1. En el catálogo de servicios 2023 no se definen los niveles de servicio estándar de los servicios de Asistencia técnica y consultoría, proyectos, y puesto de trabajo, impidiendo poder valorar el desempeño de los mismos.

Grado de avance en la gestión de clientes

C.4 Cómo gestionamos otros recursos

Puntos fuertes:

1. Se ha creado un grupo de planificación de compras y despliegue del modelo de gobernanza de datos, con el fin de proporcionar un enfoque estratégico en la planificación y gestión de las necesidades de contratación de EJIE.

Áreas de mejora:

No se han detectado áreas de mejora relevantes.

Personas

«Una organización avanzada debería en primer lugar atraer, seleccionar, retribuir y atender debidamente a sus personas, desarrollar su conocimiento, competencias y talento de manera alineada con la estrategia e irlas comprometiendo en el proyecto de la empresa y desarrollando su autonomía, capacidad de trabajo en equipo y liderazgo»

- **P.1 Cómo atraemos, seleccionamos, retribuimos y atendemos a las personas**
- **P.2 Cómo preservamos y desarrollamos el conocimiento, las competencias y el talento de las personas**
- **P.3 Cómo favorecemos el compromiso y la motivación de las personas**
- **P.4 Cómo ampliamos la capacidad de liderazgo de las personas**

Grado de avance en la gestión de personas

P.1 Cómo atraemos, seleccionamos, retribuimos y atendemos a las personas

Puntos fuertes:

1. EJIE garantiza mediante el convenio colectivo la equidad e igualdad de oportunidades, la conciliación de la vida laboral y personal y los beneficios sociales que disfruta el personal.

Áreas de mejora:

1. Se ha modificado el procedimiento de selección para adecuarlo a las necesidades del plan de crecimiento de la plantilla de EJIE y la documentación del proceso es de fecha 28-11-16. Por ello, se recomienda su revisión.

Grado de avance en la gestión de personas

P.2 Cómo preservamos y desarrollamos el conocimiento, las competencias y el talento de las personas

Puntos fuertes:

1. Se ha creado y se ha distribuido a través de la web de EJIE la relación de puestos de trabajo de EJIE.

Áreas de mejora:

No se han detectado áreas de mejora relevantes.

Grado de avance en la gestión de personas

P.3 Cómo favorecemos el compromiso y la motivación de las personas

Puntos fuertes:

1. EJIE dispone de un catálogo de conductas reconocidas y estas conductas son reconocidas públicamente a través del plan de comunicación interna de EJIE.

Áreas de mejora:

1. Los resultados de las encuestas de satisfacción de personas 2023 evidencian aspectos como la promoción y el reconocimiento como los aspectos peor valorados. Por ello, se sugiere realizar acciones encaminadas a mejorar estos resultados.

Grado de avance en la gestión de personas

P.4 Cómo amplíanos la capacidad de liderazgo de las personas

Puntos fuertes:

No se han detectado puntos fuertes relevantes.

Áreas de mejora:

1. Dar a conocer a los profesionales de EJIE, cuáles son los comportamientos reconocibles del liderazgo, con el fin de ampliar la capacidad de liderazgo de las profesionales de EJIE.

Sociedad y Medioambiente

«Una organización avanzada debería velar por el desarrollo de las entidades que configuran el entorno social donde opera, analizando el impacto que tiene en ella y tomando parte activa en aquellas actividades en que puede realizar una labor social más eficaz, en consonancia con sus capacidades y valores, reforzando su estrategia y así mismo impulsar medidas que contribuyan a la sostenibilidad medioambiental»

- **S.1 Cómo gestionamos el compromiso con el entorno social**
- **S.2 Cómo gestionamos nuestro compromiso con la sostenibilidad medioambiental**

S.1 Cómo gestionamos nuestro compromiso con el entorno social

Puntos fuertes:

1. Durante este año 2023, se han realizado multitud de iniciativas en las que se visualiza el compromiso de EJIE con el entorno: donaciones de material informático y campañas de recogida de móviles para su reciclaje para diferentes ONGs, renovación de la contratación de las membresías con Innobasque y Euskalit, participación activa promoviendo la innovación y gestión avanzada en Euskalit, implementación de mejoras en la herramienta Itzuli favoreciendo el uso el Euskera...

Áreas de mejora:

1. Desarrollar algunas iniciativas en el plan de acción para la sociedad relacionadas con los ODS (Igualdad de género, energía asequible y no contaminante.....).

S.2 Cómo gestionamos nuestro compromiso con la sostenibilidad medioambiental

Puntos fuertes:

No se han detectado puntos fuertes relevantes.

Áreas de mejora:

1. El objetivo de mejora “Reducir el agua de regadío lo máximo posible” incluido en el Plan de mejora ambiental 2023 no está incluido en la herramienta de despliegue de la estrategia de la organización.
2. En el 2023 no se han realizado formaciones al personal de EJIE en el uso sostenible de los recursos propios.

Innovación

«Una organización avanzada debería definir los objetivos y estrategia para innovar, crear el contexto interno que promueva que las personas asuman riesgos, emprendan e innoven, aprovechar el potencial para la innovación de otras personas y organizaciones del entorno y gestionar las ideas y proyectos innovadores para materializarlas»

- **I.1 Cómo definimos nuestros objetivos y la estrategia para innovar**
- **I.2 Cómo creamos el contexto interno para innovar**
- **I.3 Cómo aprovechamos el potencial del entorno para innovar**
- **I.4 Cómo gestionamos las ideas y proyectos de innovación**

Grado de avance en la gestión de la innovación

I.1 Cómo definimos nuestros objetivos y la estrategia para innovar

Puntos fuertes:

1. EJIE anualmente define un plan de innovación y vigilancia tecnológica que establece los elementos clave de la estrategia de innovación e identifica proyectos y pruebas de concepto a desplegar.

Áreas de mejora:

No se han observado evidencias de que las prácticas de gestión en relación con la definición de los objetivos y la estrategia para innovar sean lo suficientemente ágiles e innovadoras para ser consideradas referente o rol model.

Grado de avance en la gestión de la innovación

I.2 Cómo creamos el contexto interno para innovar

Puntos fuertes:

1. Existe una Comisión de innovación y se ponen a disposición herramientas colaborativas y SharePoint para compartir la información y las nuevas ideas a desarrollar.
2. Se ha finalizado con la prueba de concepto para el uso de la herramienta Intool, para mejorar la recolección de iniciativas en la comisión de innovación.

Áreas de mejora:

1. El número de propuestas presentadas a la comisión de innovación se limita a 3 y son responsabilidad del área de Innovación y Vigilancia tecnológica.

Grado de avance en la gestión de la innovación

I.3 Cómo aprovechamos el potencial de nuestro entorno

Puntos fuertes:

1. En algunos de los proyectos de innovación, como Herramientas del lenguaje se cuenta con la participación de centros tecnológicos especializados.
2. Se ha finalizado la prueba de concepto de la herramienta Intool, con el fin de disponer de un método de identificación, recogida, análisis y explotación de información y poder estimular la innovación.

Áreas de mejora:

No se han detectado áreas de mejora relevantes.

Grado de avance en la gestión de la innovación

I.4 Cómo gestionamos las ideas y proyectos de innovación

Puntos fuertes:

1. Se dispone de una Oficina técnica que trimestralmente colabora con los responsables de los proyectos realizando el seguimiento y control económico de los proyectos.

Áreas de mejora:

1. El número de proyectos de innovación gestionados han descendido (9 proyectos en 2022 y 5 en 2023).

Resultados

«Una organización avanzada debería alcanzar resultados satisfactorios y equilibrados en relación con los diferentes grupos de interés. Unos buenos resultados estratégicos, resultados en clientes, resultados en personas y resultados en sociedad más unos resultados de la innovación que hagan evolucionar y transformarse a la organización, afianzan su competitividad y sostenibilidad»

- **R.1 Resultados estratégicos**
- **R.2 Resultados en clientes**
- **R.3 Resultados en personas**
- **R.4 Resultados en la sociedad**
- **R.5 Resultados de la innovación**

Grado de avance en la gestión de los resultados

R.1 Resultados estratégicos

Puntos fuertes:

1. Los datos estratégicos están relacionados adecuadamente con los 3 objetivos identificados en el Plan estratégico, y son evaluados periódicamente a través los planes de gestión.
2. Los objetivos del PE 2024 se consiguen en un 89% frente al 70% de los datos presentados en el anterior proyecto estratégico.

Áreas de mejora:

1. Los indicadores E24-I110 - Eficacia de los procesos y E24-I111 - Riesgos superiores, aunque han cumplido el objetivo en 2022, no mantienen una tendencia positiva en el periodo analizado.

Grado de avance en la gestión de los resultados

R.2 Resultados en clientes

Puntos fuertes:

1. Los datos presentados relativos al eje de clientes están relacionados adecuadamente con los objetivos identificados en el Plan estratégico, y son evaluados periódicamente a través del plan de gestión.

Áreas de mejora:

1. 5 de los 8 resultados incluidos en el eje cliente, no alcanzan el resultado previsto en 2022.
2. Las tendencias de los indicadores presentados en el eje de clientes no son positivas y no presentan valores sostenidos en los últimos tres años.

Grado de avance en la gestión de los resultados

R.3 Resultados en personas

Puntos fuertes:

1. Las mediciones que se realizan están relacionadas con los objetivos identificados en el Plan estratégico, y su vez desplegadas en los Planes de gestión anuales.
2. Los objetivos se alcanzan o superan en el 77% de los datos presentados, y esta cifra alcanza el 85% en el PE2024.
3. La tendencia de la mayoría de las mediciones presentadas en el elemento de personas es positiva y presenta valores sostenidos en los últimos tres años.

Áreas de mejora:

1. 1 de los 10 indicadores incluidos en el eje personas, no alcanzan el resultado previsto en 2022.

Grado de avance en la gestión de los resultados

R.4 Resultados en sociedad y medio ambiente

Puntos fuertes:

1. Las mediciones que se realizan están trazadas con los objetivos identificados en el Plan estratégico, y su vez desplegadas en los Planes de gestión.
2. Los objetivos se alcanzan o superan en el 80% de los datos presentados.

Áreas de mejora:

1. Solo 1 de los indicadores en el eje sociedad, no ha cumplido el objetivo en 2022.
2. Incorporar mediciones relacionadas con el cumplimiento del plan de mejora ambiental anual, con el fin de medir la eficacia de las acciones incluidas.

Grado de avance en la gestión de los resultados

R.5 Resultados en la innovación

Puntos fuertes:

1. Las mediciones que se realizan están trazadas con los objetivos identificados en el Plan estratégico, y su vez desplegadas en los Planes de gestión.
2. La mayoría de los indicadores incluidos en el eje de innovación muestran una tendencia positiva desde el año 2019.

Áreas de mejora:

1. Solo 1 de las mediciones del eje de innovación, no ha cumplido con el objetivo en 2022.

Evaluación por elementos

Elemento/subelemento	2023	Elemento/subelemento	2023
Estrategia		Sociedad y Medioambiente	
E.1 Cómo gestionamos la información necesaria para definir la estrategia	3	S.1 Cómo gestionamos nuestro compromiso con el entorno social	3
E.2 Cómo reflexionamos y establecemos la estrategia	3	S.2 Cómo gestionamos nuestro compromiso con la sostenibilidad medioambiental	3
E.3 Cómo desplegamos y comunicamos la estrategia	3		
E.4 Cómo revisamos y actualizamos la estrategia	4		
Clientes		Innovación	
C.1 Cómo gestionamos las relaciones con clientes	2	I.1 Cómo definimos nuestros los objetivos y la estrategia para innovar	3
C.2 Cómo diseñamos y desarrollamos productos/ servicios orientados hacia clientes	2	I.2 Cómo se crea el contexto interno para innovar	3
C.3 Cómo producimos, comercializamos y distribuimos los productos/servicios	3	I.3 Cómo se aprovecha el potencial de nuestro entorno	2
C.4 Cómo gestionamos otros recursos	3	I.4 Cómo se gestionan las ideas y proyectos innovadores	2
Personas			
P.1 Cómo atraemos, seleccionamos, retribuimos y atendemos a las personas	3	R.1 Resultados estratégicos	3
P.2 Cómo preservamos y desarrollamos el conocimiento, las competencias y el talento de las personas	3	R.2 Resultados en clientes	3
P.3 Cómo favorecemos el compromiso y la motivación de las personas	2	R.3 Resultados en personas	2
P.4 Cómo ampliamos la capacidad de liderazgo de las personas	3	R.4 Resultados en la sociedad	3
		R.5 Resultados de la innovación	3
Global			

Eskerrak zuen arretagatik
Gracias por vuestra atención

