

2018

Plan de gestión

[PG2018 v1.0]

Realizado por: Asier Ares

Aprobado por: Alex Etxeberria #00.868.885

**Plan de gestión 2018 / 2018ko Kudeaketa-plana
v1.0**



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco



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



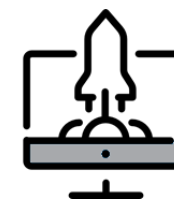
PERSONAS

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



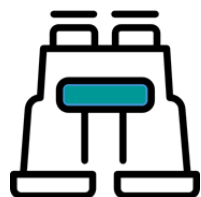
INNOVACIÓN

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 **calidad y 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

30



Objetivos



Iniciativas

30

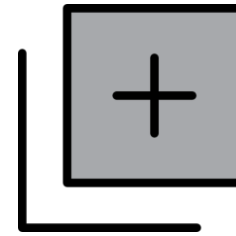
Eje	Indicador estratégico	Valor 2017	Meta 2018	Responsable
Estrategia	Eficacia del plan de gestión anual	77%	≥ 85%	Proceso de gestión de la estrategia
	Equilibrio presupuestario	0€	= 0€	Proceso de administración
	Nivel de riesgo global	227	≤ 213	Proceso de control interno
	Nivel de eficacia de los procesos	90%	≥ 85%	Proceso de innovación y calidad
	Autoevaluación según el Modelo de Gestión Avanzada	2,6	≥ 2,8	Dirección general
	Índice de Satisfacción General - Consejo de administración	8,7	≥ 7,0	Dirección general
Clientes	Cumplimiento de ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio)	= 100%	= 100%	Proceso de gestión de niveles de servicio
	Riesgos identificados por encima del nivel asumido	0%	= 0%	Proceso de seguridad
	Incremento de la cartera de clientes	2	≥ 5	Área de desarrollo de negocio
	Eficacia de los proyectos de convergencia	90%	≥ 85%	Área de infraestructuras y operación
	Implantación de nuevos servicios en clientes de convergencia	31%	≥ 50%	Área de desarrollo de negocio
	Servicios de convergencia desplegados con encomiendas	66%	≥ 50%	Área de desarrollo de negocio
	Índice de Satisfacción General - Clientes	7,9	≥ 7,7	Área de desarrollo de negocio
	NPS - Clientes (Net Promoter Score o Calificación de Promotores Neta)	28%	≥ 26%	Área de desarrollo de negocio
	Índice de Satisfacción General - Proveedores	8,1	≥ 7,0	Dirección general

Eje	Indicador estratégico	Valor 2017	Meta 2018	Responsable
Personas	Cumplimiento de los objetivos de seguridad y salud laboral	57%	≥ 85%	Proceso de gestión de personas
	Eficacia de las acciones formativas	99%	≥ 96%	Proceso de gestión de personas
	Cumplimiento del plan de formación anual	99%	≥ 85%	Proceso de gestión de personas
	Cumplimiento del plan de comunicación interna	82%	≥ 85%	Proceso de gestión de personas
	Cumplimiento del plan de igualdad	100%	≥ 85%	Proceso de gestión de personas
	ISG Clima laboral (Índice de Satisfacción General)	X	≥ 7,0	Proceso de gestión de personas
	Criterios competenciales con evaluación satisfactoria	99,5%	≥ 97%	Proceso de gestión de personas
Sociedad	Ratio de eficiencia energética PUE en CPD	1,6	≤ 1,7	Gestor medioambiental
	Huella de carbono (Kilotoneladas de CO ₂ /año)	1,87	≤ 1,90	Gestor medioambiental
	Cumplimiento del plan de euskera	92%	≥ 85%	Responsable del plan de euskera
	Despliegue del reto social 2020	100%	≥ 85%	Responsable del proceso de gestión del compromiso con la sociedad
	ISG - Sociedad (Índice de Satisfacción General)	7,7	≥ 7,0	Responsable del proceso de gestión del compromiso con la sociedad
Innovación	Índice de mejora continua	32%	≥ 20%	Responsable de innovación y calidad
	Madurez de los procesos	3,8	≥ 3,7	Responsable de innovación y calidad
	Eficacia de los proyectos de innovación	93%	≥ 85%	Responsable de innovación y calidad

30



Objetivos



Iniciativas

30

Eje	Iniciativa	Responsable
Estrategia	Adecuar el marco normativo a las necesidades de la convergencia	Dirección general
	Identificar las necesidades de gestión de los valores corporativos	Dirección general
	Identificar las necesidades de gestión de las alianzas	Dirección general
	Explotar al máximo las posibilidades de contratación de personal	Dirección general
	Realizar un plan de sistemas para establecer la estrategia de la informática corporativa	Área de informática corporativa
	Sistematizar la encuesta de satisfacción del consejo de administración en el proceso de gestión de la estrategia	Proceso de gestión de la estrategia
	Adecuar el proceso de gestión de la estrategia y sus resultados a la nueva versión del modelo de gestión avanzada	Proceso de gestión de la estrategia
	Rediseñar el cuadro de mando estratégico separando los indicadores de despliegue de los de resultados	Proceso de gestión de la estrategia
Clientes	Desplegar los nuevos procesos del área de clientes	Área de desarrollo de negocio
	Identificar las expectativas reales y revisar los procesos que dan soporte a los servicios de atención a usuarios para adecuarlos a estas expectativas	Área de desarrollo de negocio
	Capacitar al proceso de gestión de niveles de servicio para que traccione la mejora del resto de procesos que soportan los servicios mediante un plan de mejora de servicios	Área de desarrollo de negocio
	Revisar los procesos que dan soporte a los nuevos servicios para asegurar los niveles de servicio acordados	Área de infraestructuras y operación

Eje	Iniciativa	Responsable
Clientes	Desplegar un plan de seguimiento de los niveles de servicio con cada cliente	Área de desarrollo de negocio
	Adecuar el marco normativo para facilitar la convergencia de las entidades cliente habilitando la contratación con EJIE	Área de desarrollo de negocio
	Revisar el Plan Comercial para adecuarlo a la situación actual	Área de desarrollo de negocio
	Incorporar los nuevos servicios de convergencia en el catálogo de servicios de EJIE	Área de desarrollo de negocio
	Sistematizar la encuesta a los proveedores en el proceso de gestión del compromiso con la sociedad	Proceso de gestión del compromiso con la sociedad
Personas	Revisar las descripciones de perfiles y descripciones de puestos para adecuarlos a la situación actual	Proceso de gestión de personas
	Asegurar la realización de la encuesta de clima laboral en 2018 y el despliegue de las acciones derivadas	Proceso de gestión de personas
	Desplegar un plan de mejora de empresa saludable orientado a la obtención del reconocimiento según el modelo de la OMS	Proceso de gestión de personas
	Integrar el proceso de gestión de conocimiento en el programa de auditorías internas del SGIQ para ampliar su alcance a todos los procesos del sistema	Proceso de innovación y calidad
Sociedad	Desplegar el plan de acción para la sociedad 2018	Proceso de gestión del compromiso con la sociedad
	Incorporar en el plan de acción para la sociedad un plan de comunicación externa de los avances realizados en cuanto al compromiso social de la organización	Proceso de gestión del compromiso con la sociedad

Eje	Iniciativa	Responsable
Sociedad	Incorporar en el plan de acción para la sociedad la participación de todos los grupos de interés en la gestión de la acción social	Proceso de gestión del compromiso con la sociedad
	Desplegar el plan de mejora BIKAIN	Comisión de Euskera
Innovación	Sistematizar la generación de ideas innovadoras	Proceso de innovación y calidad
	Desplegar en el proceso de innovación y calidad la evaluación de la eficacia de las innovaciones y su impacto en la organización	Proceso de innovación y calidad
	Desplegar en el proceso de innovación y calidad la priorización de los proyectos de innovación para asegurar los recursos necesarios	Proceso de innovación y calidad
	Incorporar proyectos de innovación abierta	Proceso de innovación y calidad

Eskerrik asko zuen arretagatik
Gracias por vuestra atención