

2019

Plan de gestión

[PG2019 v1.0]

Realizado por: Asier Ares

Aprobado por: Alex Etxeberria #00.394.074

**Plan de gestión 2019 / 2019ko 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



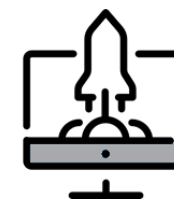
PERSONAS

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



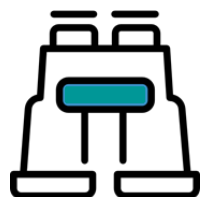
INNOVACIÓN

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 **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**

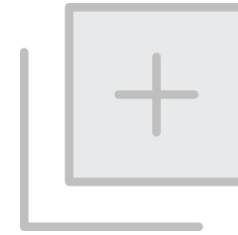
Sistematizar la generación de **ideas** innovadoras

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

34



Objetivos



Iniciativas

33

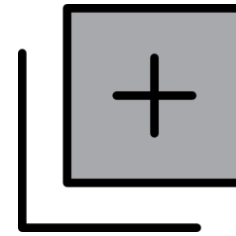
Eje	Indicador estratégico	Valor 2018	Meta 2019	Responsable
Estrategia	Eficacia del plan de gestión anual	77%	≥ 85%	Proceso de gestión de la estrategia
	Equilibrio presupuestario	0€	= 0€	Proceso de administración
	Nivel de riesgo global	227	≤ 207	Proceso de control interno
	Nivel de eficacia de los procesos	83%	≥ 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	7,67	≥ 7,0	Dirección general
Clientes	Cumplimiento de ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio)	90%	= 100%	Proceso de gestión de niveles de servicio
	Riesgos identificados por encima del nivel asumido	0%	= 0%	Proceso de seguridad
	Disponibilidad ponderada	99,88%	≥ 99,85%	Proceso de disponibilidad
	Incremento de la cartera de clientes	7	≥ 10	Área de desarrollo de negocio
	Eficacia de los proyectos de convergencia	93%	≥ 85%	Área de infraestructuras y operación
	Implantación de nuevos servicios en clientes de convergencia	54%	≥ 75%	Área de desarrollo de negocio
	Servicios de convergencia desplegados con encomiendas	100%	≥ 75%	Área de desarrollo de negocio
	Índice de Satisfacción General - Clientes	7,96	≥ 7,9	Área de desarrollo de negocio
	NPS - Clientes (Net Promoter Score o Calificación de Promotores Neta)	29%	≥ 28%	Área de desarrollo de negocio
Índice de Satisfacción General - Proveedores	8,47	≥ 7,5	Dirección general	

Eje	Indicador estratégico	Valor 2018	Meta 2019	Responsable
Personas	Cumplimiento de los objetivos de seguridad y salud laboral	75%	≥ 85%	Proceso de gestión de personas
	% de absentismo por enfermedad y accidente	3,12%	≤ 1,7%	
	Eficacia de las acciones formativas	99%	≥ 97%	
	Cumplimiento del plan de formación anual	93%	≥ 85%	
	Cumplimiento del plan de comunicación interna	99%	≥ 85%	
	Cumplimiento del plan de igualdad	98%	≥ 85%	
	ISG Clima laboral (Índice de Satisfacción General)	7,14	≥ 7,5	
	Criterios competenciales con evaluación satisfactoria	99,82%	≥ 97%	
	Valoración de competencia "trabajo en equipo/liderazgo"	4,24	≥ 4	
Sociedad	Ratio de eficiencia energética PUE en CPD	1,64	≤ 1,65	Gestor medioambiental
	Huella de carbono (Kilotoneladas de CO ₂ /año)	1,8	≤ 1,90	
	Cumplimiento del plan de euskera	85%	≥ 85%	Responsable del plan de euskera
	Eficacia en el despliegue del reto social 2020	85%	≥ 85%	Responsable del proceso de gestión del compromiso con la sociedad
	Cumplimiento de los requisitos de transparencia	100%	≥ 95%	
	ISG - Sociedad (Índice de Satisfacción General)	7,59	≥ 7,5	
Innovación	Índice de mejora continua	25%	≥ 25%	Responsable de innovación y calidad
	Madurez de los procesos	3,9	≥ 3,9	
	Eficacia de los proyectos de innovación	87%	≥ 85%	

34



Objetivos



Iniciativas

33

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	
	Explotar al máximo las posibilidades de contratación de personal	
	Realizar un plan de sistemas para establecer la estrategia de la informática corporativa	Área de informática corporativa
	Desplegar las actividades planificadas para 2019 en el Plan de sistemas de EJIE	
	Realizar una autoevaluación detallada y actualizar el PG2019 en el segundo semestre si fuera necesario	Proceso de gestión de la estrategia
	Establecer los objetivos de procesos en el plan de gestión anual y realizar un seguimiento bimestral por la dirección general	
Diseñar una nueva sistemática que asegure la participación de los consejeros en la encuesta de satisfacción		
Actualizar y mejorar la situación del Control Interno en Eje		
Clientes	Desplegar los nuevos procesos del área de clientes	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	
	Adaptar el sistema de gestión de la seguridad a las nuevas necesidades de protección de datos derivadas del RGPD	Proceso de seguridad
	Desplegar en el PiQ2019 las acciones adecuadas para corregir los incumplimientos de ANS en 2018	Proceso de innovación y calidad

Eje	Iniciativa	Responsable
Clientes	Desplegar en el PiQ2019 una acción para evaluar la oportunidad de adaptarse a la ISO22301	Proceso de innovación y calidad
	Establecer una sistemática para identificar los responsables de los diferentes clientes de forma que se posibilite el despliegue de un plan comercial	Área de desarrollo de negocio
	Implementar los planes de calidad de los servicios de IAAS, Elkarlan y Hosting una vez normalizados y soportados por los procesos establecidos e incorporarlos al catálogo de servicios como servicios	Área de Infraestructuras y Operaciones
	Desplegar un plan de acciones para adecuar el CPD a los requisitos TIER III	
	Revisar los procesos que dan soporte al servicio de puesto de usuario, identificar las causas de las deficiencias que pueden provocar una mala percepción y desplegar un plan de mejora	Área de desarrollo de negocio
Personas	Incorporar la sistemática de seguimiento del plan de salud laboral en el proceso de gestión de personas	Proceso de gestión de personas
	Desplegar un plan de mejora para los aspectos de Promoción, Reconocimiento, Organización del trabajo, Comunicación, Euskara, Compensación, Liderazgo, Relaciones interpersonales, Formación o Sentido de Pertenencia no alcanzaron el 7 sobre 10 en la encuesta de 2018	
	Revisar las descripciones de perfiles y descripciones de puestos para adecuarlos a la situación actual	
	Desplegar un plan de mejora de empresa saludable orientado a la obtención del reconocimiento según el modelo de la OMS	

Eje	Iniciativa	Responsable
Personas	<p>Replantear la sistemática de encuesta de clima laboral para incrementar el nivel de participación</p> <hr/> <p>Realizar un diagnóstico específico de liderazgo y, en su caso, un plan de mejora de la capacidad de liderazgo en la organización</p>	Proceso de gestión de personas
Sociedad	<p>Desplegar el plan de acción para la sociedad 2019</p> <hr/> <p>Incorporar en el plan de acción para la sociedad la participación de todos los grupos de interés en la gestión de la acción social. Incluir una página en la memoria anual</p> <hr/> <p>Analizar los nuevos retos sociales de la agenda 2030 y establecer, en su caso, su integración en el plan de acción para la sociedad 2019</p> <hr/> <p>Integrar en el plan de acción para la sociedad 2019 acciones orientadas a la inserción laboral de la juventud</p> <hr/> <p>Integrar en el plan de acción para la sociedad 2019 acciones orientadas acciones de comunicación en el portal de transparencia</p> <hr/> <p>Mantener y reforzar las alianzas de colaboración con foros y grupos de trabajo para el aprendizaje y la promoción de buenas prácticas de gestión Euskalit, Q-epea, GAIA, itSMF, Innobasque, UD, MU, UPV/EHU, Beriain, Alastria...</p> <hr/> <p>Desplegar las acciones del plan de euskera del 2019</p>	Proceso de gestión del compromiso con la sociedad
Innovación	<p>Diseñar un concurso para la identificación de ideas rompedoras</p> <hr/> <p>Integrar en el proceso de innovación y calidad la elaboración de una memoria de innovación, que recoja evaluación de la eficacia de las innovaciones y su impacto en la organización</p>	Proceso de innovación y calidad

Eskerrik asko zuen arretagatik
Gracias por vuestra atención