

# 2020

## Plan de gestión

[PG2020 v1.0]

Realizado por: Asier Ares

Aprobado por: Alex Etxeberria #01.013.379

**Plan de gestión 2020 / 2020ko 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



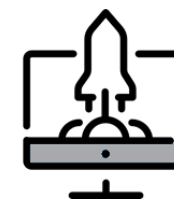
## PERSONAS

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



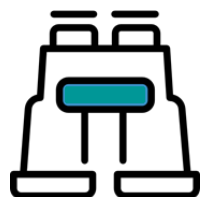
## INNOVACIÓN

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** del servicio

Garantizar 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**

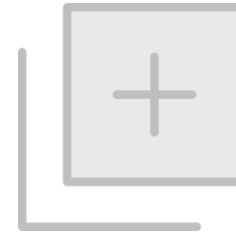
Sistematizar la generación de **ideas** innovadoras

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

34



Objetivos



Iniciativas

29

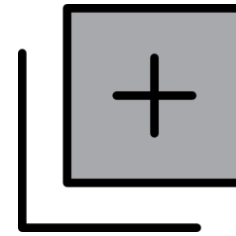
Eje	Indicador estratégico	Valor 2019	Meta 2020	Responsable
Estrategia	Eficacia del plan de gestión anual	68 %	≥ 85 %	Proceso de gestión de la estrategia
	Equilibrio presupuestario	0 €	= 0 €	Proceso de administración
	Nivel de riesgo global	250	≤ 200	Proceso de control interno
	Nivel de eficacia de los procesos	81 %	≥ 85 %	Proceso de calidad
	Autoevaluación según el Modelo de Gestión Avanzada	2,69	≥ 3,2	Dirección general
	Índice de Satisfacción General - Consejo de administración	8,17	≥ 8	
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	0,68%	= 0,00 %	Proceso de seguridad
	Disponibilidad ponderada	99,86%	≥ 99,85 %	Proceso de disponibilidad
	Incremento de la cartera de clientes	17	≥ 15	Dirección de desarrollo de negocio
	Eficacia de los proyectos de convergencia	92%	≥ 85 %	Dirección de infraestructuras y operación
	Implantación de nuevos servicios en clientes de convergencia	100%	≥ 100 %	Dirección de desarrollo de negocio
	Servicios de convergencia desplegados con encomiendas	100%	≥ 100 %	
	Índice de Satisfacción General - Clientes	7,40	≥ 8	
	NPS - Clientes (Net Promoter Score o Calificación de Promotores Neta)	28%	≥ 30 %	
Índice de Satisfacción General - Proveedores	8,35	≥ 8	Dirección general	

Eje	Indicador estratégico	Valor 2019	Meta 2020	Responsable
Personas	Cumplimiento de los objetivos de seguridad y salud laboral	55%	≥ 85 %	Proceso de gestión de personas
	% de absentismo por enfermedad y accidente	3,60%	≤ 3,50 %	
	Eficacia de las acciones formativas	99%	≥ 98 %	
	Cumplimiento del plan de formación anual	90%	≥ 85 %	
	Cumplimiento del plan de comunicación interna	95%	≥ 85 %	
	Cumplimiento del plan de igualdad	95%	≥ 85 %	
	ISG Clima laboral (Índice de Satisfacción General)	7,37	≥ 8	Proceso de gestión de la estrategia
	Criterios competenciales con evaluación satisfactoria	99,96%	≥ 98 %	Proceso de gestión de personas
	Valoración de competencia "trabajo en equipo/liderazgo"	4,35	≥ 4,15	
Sociedad	Ratio de eficiencia energética PUE en CPD	1,62	≤ 1,6	Proceso de gestión ambiental
	Huella de carbono (Kilotoneladas de CO <sub>2</sub> /año)	1,80	≤ 2,00	
	Cumplimiento del plan de euskera	76%	≥ 85 %	Comisión de euskera
	Eficacia en el despliegue del reto social 2020	100%	≥ 85 %	Proceso de gestión del compromiso con la sociedad
	Cumplimiento de los requisitos de transparencia	100%	≥ 95 %	
	ISG - Sociedad (Índice de Satisfacción General)	8,38	≥ 8	
Innovación	Índice de mejora continua	28%	≥ 30%	Proceso de calidad
	Madurez de los procesos	3,7	≥ 4	
	Eficacia de los proyectos de innovación	90%	≥ 85 %	Proceso de innovación y vigilancia tecnológica

34



Objetivos



Iniciativas

29

Eje	Iniciativa	Responsable
Estrategia	Seguimiento de la aprobación del nuevo decreto de gestión TIC y despliegue de las acciones requeridas para su cumplimiento en 2020	Proceso de control interno
	Mantener la dinámica de desayunos con la dirección general	Proceso de gestión de la estrategia
	Verificar y desplegar en 2020 las posibilidades de contratación de personal identificadas	Dirección general
	Desplegar las acciones planificadas para 2020 en el Plan de sistemas 2021 y su nueva oficina técnica	Informática corporativa
	Desplegar los resultados de la iniciativa COCINA para implementar mejoras en los valores de trabajo en equipo y transparencia	Proceso de gestión de la estrategia
	Mantener el seguimiento sobre los objetivos de control y controles del proceso de control interno.	Proceso de control interno
	Mantener el seguimiento de los objetivos y proyectos estratégicos con las direcciones de área en 2020	Proceso de gestión de la estrategia
	Despliegue de los nuevos límites de control de los indicadores de proceso en el PiQ2020	Proceso de calidad
	Elaborar una Guía de Gestión y establecer una sistemática para su continua actualización según el formato requerido por Euskalit para facilitar futuras evaluaciones MGA y aproximaciones al reconocimiento, y llevar a cabo la autoevaluación MGA 2020	Proceso de gestión de la estrategia

Eje	Iniciativa	Responsable
Clientes	Actualizar la documentación del proceso de gestión del portfolio de servicios.	Proceso de gestión de portafolios de servicios
	Implementar el CRM y actualizar el proceso de relaciones con clientes en su caso.	Proceso de gestión de niveles de servicio
	Elaborara el nuevo encargo de servicios recurrentes definido en el nuevo decreto de gestión de las TIC	Dirección de proyectos y asistencia técnica
	Realizar la revisión del proceso de gestión de niveles de servicio y capacitarlo para para que traccione la mejora del resto de procesos que soportan los servicios mediante un plan de mejora de servicios	Proceso de gestión de niveles de servicio
	Revisar y aprobar la lista de responsables de clientes y establecer la información periódica a presentar	Dirección general
	Planificar el análisis de la situación de cada uno de los servicios pendientes y su incorporación en el catálogo de servicios como servicios independientes una vez normalizados y soportados por los procesos establecidos	Dirección de infraestructuras y operaciones
	Desplegar un plan de acciones para adecuar el CPD a los requisitos TIER III	Dirección de infraestructuras y operaciones
	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	Dirección de desarrollo de negocio



Eje	Iniciativa	Responsable
Clientes	Desplegar las acciones correctivas derivadas de la encuesta de satisfacción de clientes 2019	Proceso de gestión de las relaciones con clientes
	Desplegar la nueva herramienta de gestión de proyectos en 2020 en las direcciones técnicas	Dirección de proyectos y asistencia técnica
	Desplegar el plan de tratamiento de riesgos 2020 para establecer el nivel de riesgo asumido y reducir al 0% los riesgos identificados por encima de ese nivel	Proceso de seguridad
Personas	Plasmar en el convenio colectivo las nuevas descripciones de perfiles y descripciones de puestos	Proceso de gestión de personas
	Desplegar un plan de acciones para asegurar el cumplimiento de los objetivos de seguridad y salud laboral	Proceso de gestión de personas
	Desplegar los resultados de la iniciativa COCINA para implementar mejoras en los aspectos de organización del trabajo y de comunicación	Proceso de gestión de la estrategia
	Desplegar los resultados de la iniciativa COCINA para implementar mejoras en los aspectos de organización del trabajo y de comunicación	Proceso de gestión de la estrategia
Sociedad	Realizar un anexo a la memoria 2019 con referencia a los requisitos GRI	Proceso de gestión del compromiso con la sociedad
	Negociar el plan estratégico de euskera y desplegar el plan de gestión del euskera 2020 para facilitar el reconocimiento por la gestión del euskera, aunque sea en el siguiente plan estratégico	Comisión de euskera

Eje	Iniciativa	Responsable
Innovación	Diseñar un concurso para la identificación de ideas rompedoras	Proceso de innovación y vigilancia tecnológica
	Apoyar los procesos de gestión de activos software, niveles de servicio y del portafolio de servicios desde la OiQ para que incrementen su nivel de madurez	Proceso de calidad
	Motivar en el seguimiento realizado por la OiQ a los procesos para la planificación de acciones de mejora	Proceso de calidad

*Eskerrik asko zuen arretagatik*  
Gracias por vuestra atención