

2018

Seguimiento del Plan de Gestión

[SGTO-PG2018-S2]

Asier Ares

Seguimiento del PG2018 – 2º semestre



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



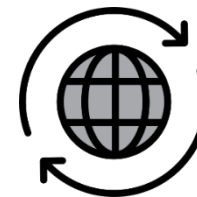
CLIENTES

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



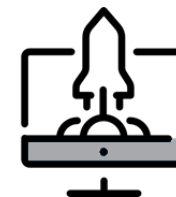
PERSONAS

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



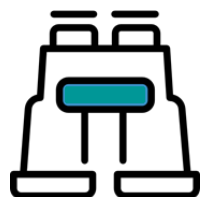
INNOVACIÓN

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

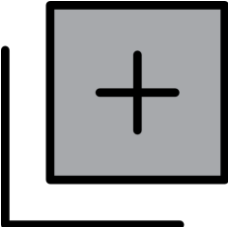
30



Objetivos

77%

30



Iniciativas

83%

■ Objetivo cumplido
y sin riesgo para 2019



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



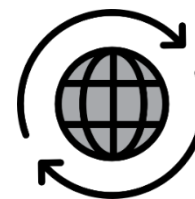
CLIENTES

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



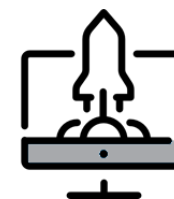
PERSONAS

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



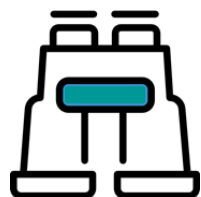
INNOVACIÓN

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 el equilibrio presupuestario	Garantizar la seguridad y salud de las personas	Garantizar la gestión ambiental y energética	Mejorar continuamente los procesos
	Garantizar la perspectiva de igualdad de género	Reducir el impacto ambiental	Garantizar la eficacia de la innovación
	Capacitar la organización para ampliar la cartera de clientes	Impulsar el uso del Euskera	
	Desplegar el portafolio de servicios del plan de convergencia	Promover las vocaciones STEM	
Alcanzar un alto nivel de satisfacción del Consejo de Administración	Obtener un reconocimiento relevante como organización saludable	Obtener un reconocimiento relevante como organización sostenible	Sistematizar la generación de ideas innovadoras
	Alcanzar un alto nivel de satisfacción de clientes	Obtener un reconocimiento relevante por la gestión del Euskera	Obtener un reconocimiento relevante como proyecto/organización innovador/a
	Alcanzar un alto nivel de satisfacción de empresas proveedoras	Alcanzar un alto nivel de satisfacción de las personas con el clima laboral	
		Alcanzar un excelente nivel de criterios competenciales con valoración satisfactoria	
		Alcanzar un alto nivel de satisfacción de la sociedad	

- Objetivo cumplido y sin riesgo para 2019
- Objetivo cumplido pero con riesgo para 2019



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



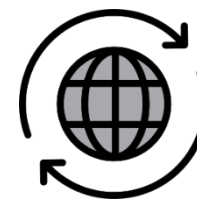
CLIENTES

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



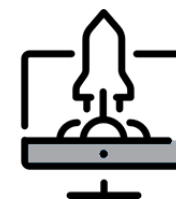
PERSONAS

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



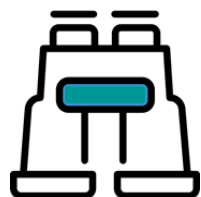
INNOVACIÓN

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

<p>Garantizar el equilibrio presupuestario</p>	<p>Garantizar la seguridad y salud de las personas</p> <p>Garantizar la perspectiva de igualdad de género</p>	<p>Garantizar la gestión ambiental y energética</p> <p>Reducir el impacto ambiental</p> <p>Impulsar el uso del Euskera</p> <p>Promover las vocaciones STEM</p>	<p>Mejorar continuamente los procesos</p> <p>Garantizar la eficacia de la innovación</p>
<p>Alcanzar un alto nivel de satisfacción del Consejo de Administración</p>	<p>Capacitar la organización para ampliar la cartera de clientes</p> <p>Desplegar el portafolio de servicios del plan de convergencia</p> <p>Alcanzar un alto nivel de satisfacción de clientes</p> <p>Alcanzar un alto nivel de satisfacción de empresas proveedoras</p>	<p>Obtener un reconocimiento relevante como organización saludable</p> <p>Alcanzar un alto nivel de satisfacción de las personas con el clima laboral</p> <p>Alcanzar un excelente nivel de criterios competenciales con valoración satisfactoria</p>	<p>Obtener un reconocimiento relevante como organización sostenible</p> <p>Obtener un reconocimiento relevante por la gestión del Euskera</p> <p>Alcanzar un alto nivel de satisfacción de la sociedad</p>

- Objetivo cumplido y sin riesgo para 2019
- Objetivo cumplido pero con riesgo para 2019
- Objetivo no cumplido en 2018



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



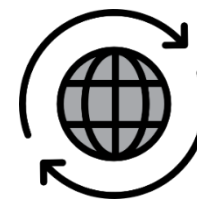
CLIENTES

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



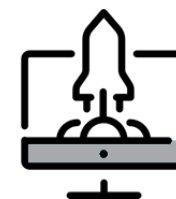
PERSONAS

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



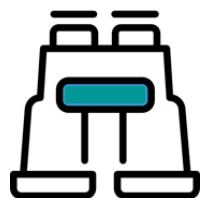
INNOVACIÓN

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

<p>Garantizar la eficacia de los planes de gestión anuales</p> <p>Garantizar el equilibrio presupuestario</p> <p>Garantizar la eficacia de los procesos de la organización</p>	<p>Garantizar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio</p> <p>Garantizar la calidad y seguridad del servicio</p>	<p>Garantizar la seguridad y salud de las personas</p> <p>Garantizar la competencia y el desarrollo de las personas</p> <p>Garantizar la perspectiva de igualdad de género</p>	<p>Garantizar la gestión ambiental y energética</p> <p>Reducir el impacto ambiental</p> <p>Impulsar el uso del Euskera</p> <p>Promover las vocaciones STEM</p>	<p>Mejorar continuamente los procesos</p> <p>Garantizar la eficacia de la innovación</p>
<p>Obtener el reconocimiento A de oro del Gobierno Vasco</p> <p>Alcanzar un alto nivel de satisfacción del Consejo de Administración</p>	<p>Capacitar la organización para ampliar la cartera de clientes</p> <p>Desplegar el portafolio de servicios del plan de convergencia</p> <p>Alcanzar un alto nivel de satisfacción de clientes</p> <p>Alcanzar un alto nivel de satisfacción de empresas proveedoras</p>	<p>Obtener un reconocimiento relevante como organización saludable</p> <p>Alcanzar un alto nivel de satisfacción de las personas con el clima laboral</p> <p>Alcanzar un excelente nivel de criterios competenciales con valoración satisfactoria</p>	<p>Obtener un reconocimiento relevante como organización sostenible</p> <p>Obtener un reconocimiento relevante por la gestión del Euskera</p> <p>Alcanzar un alto nivel de satisfacción de la sociedad</p>	<p>Sistematizar la generación de ideas innovadoras</p> <p>Obtener un reconocimiento relevante como proyecto/organización innovador/a</p>

Estado de objetivos e iniciativas del PG2018



ESTRATEGIA



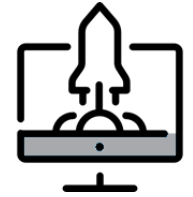
CLIENTES



PERSONAS



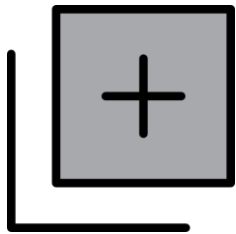
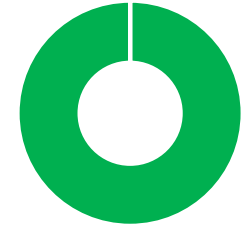
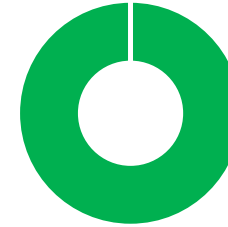
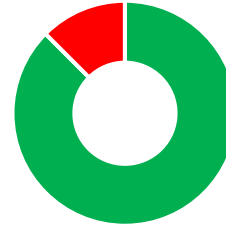
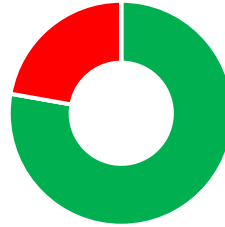
SOCIEDAD



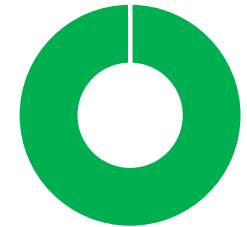
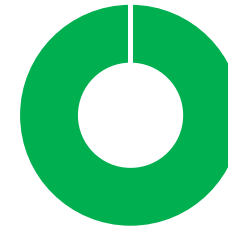
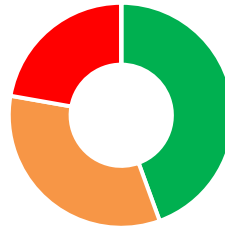
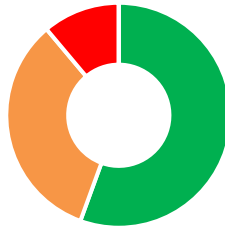
INNOVACIÓN



Objetivos



Iniciativas



■ Eficaz o riesgo bajo
 ■ Eficacia parcial o riesgo medio
 ■ Ineficaz o riesgo alto
 ■ No reporta
 ■ N/A



Estrategia



Clientes



Personas



Sociedad



Innovación



Objetivos alcanzados:

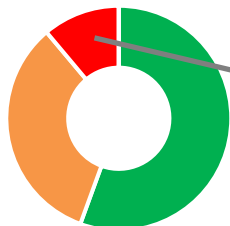
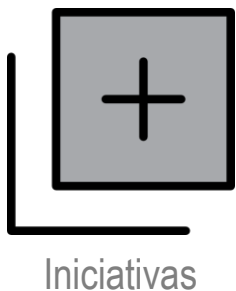
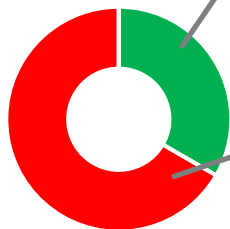
- Equilibrio presupuestario =0 €
- Satisfacción del consejo de administración ≥ 7

Objetivos no alcanzados:


- Eficacia del PG2018 $\geq 85\%$
- Riesgo global ≤ 213
- Eficacia de procesos $\geq 85\%$
- Autoevaluación MGA $\geq 2,8$

Iniciativas no resueltas:


- Identificar las necesidades de gestión de los valores corporativos



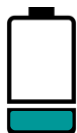
 Eficaz o riesgo bajo

 Eficacia parcial o riesgo medio

 Ineficaz o riesgo alto

 No reporta

 N/A



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



Estrategia



Clientes



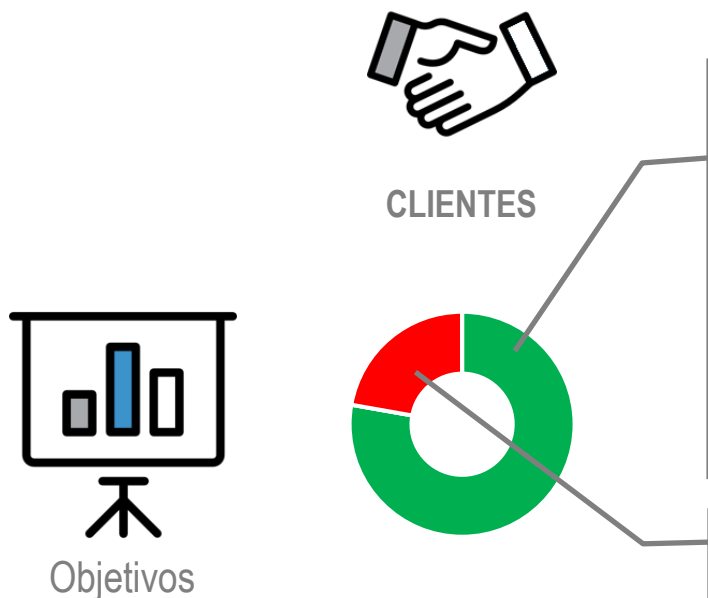
Personas



Sociedad



Innovación

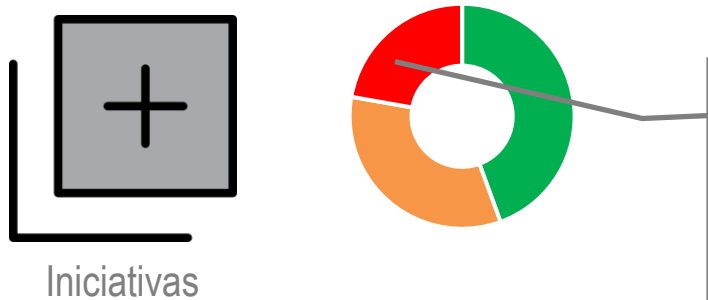


Objetivos alcanzados:

- Incremento de cartera de clientes ≥ 7
- Eficacia de los proyectos de convergencia $\geq 85\%$
- Nuevos servicios en clientes de convergencia $\geq 50\%$
- Servicios de convergencia con encomiendas $\geq 50\%$
- Satisfacción de clientes ≥ 7
- Calificación de promotores neta NPS $\geq 26\%$
- Satisfacción de proveedores $\geq 8,47$

Objetivos no alcanzados:

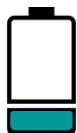
- Cumplimiento ANS = 100%
- Riesgos identificados por encima del nivel asumido = 0%



Iniciativas no resueltas:

- Desplegar un plan de seguimiento de los niveles de servicio con cada cliente
- Revisar el plan comercial para adecuarlo a la realidad





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



Estrategia



Clientes



Personas



Sociedad



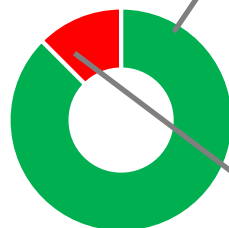
Innovación



PERSONAS



Objetivos

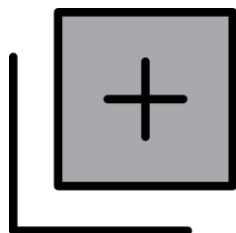


Objetivos alcanzados:

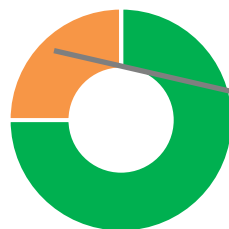
- Cumplimiento de los objetivos de SSL $\geq 85\%$
- Eficacia de las acciones formativas $\geq 96\%$
- Cumplimiento del plan de formación $\geq 85\%$
- Cumplimiento del plan de igualdad $\geq 85\%$
- Satisfacción de personas ≥ 7
- Criterios competenciales con evaluación satisfactoria $\geq 97\%$

Objetivos no alcanzados:

- Cumplimiento del plan de comunicación interna $\geq 85\%$



Iniciativas



La revisión de las descripciones de perfiles y descripciones de puestos se retrasa a 2019

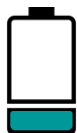
Eficaz o riesgo bajo

Eficacia parcial o riesgo medio

Ineficaz o riesgo alto

No reporta

N/A



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



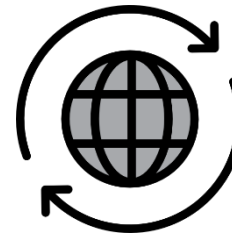
Estrategia



Clientes



Personas



Sociedad



Innovación



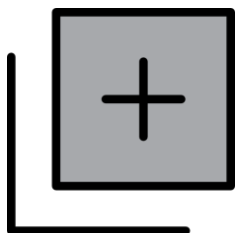
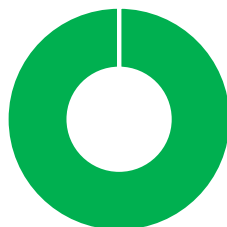
SOCIEDAD

Objetivos alcanzados:

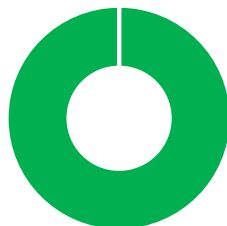
- Ratio de eficiencia energética PUE en CPD $\leq 1,7$
- Huella de carbono (Kilotoneladas de CO₂/año) $\leq 1,90$
- Cumplimiento del plan de euskera $\geq 85\%$
- Despliegue del reto social 2020 $\geq 85\%$
- Satisfacción de la sociedad ≥ 7

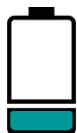


Objetivos



Iniciativas





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



Estrategia



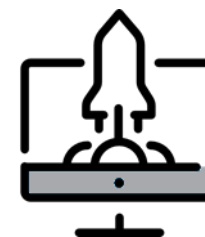
Clientes



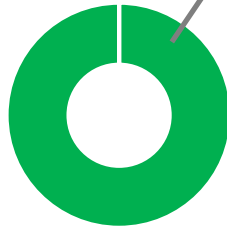
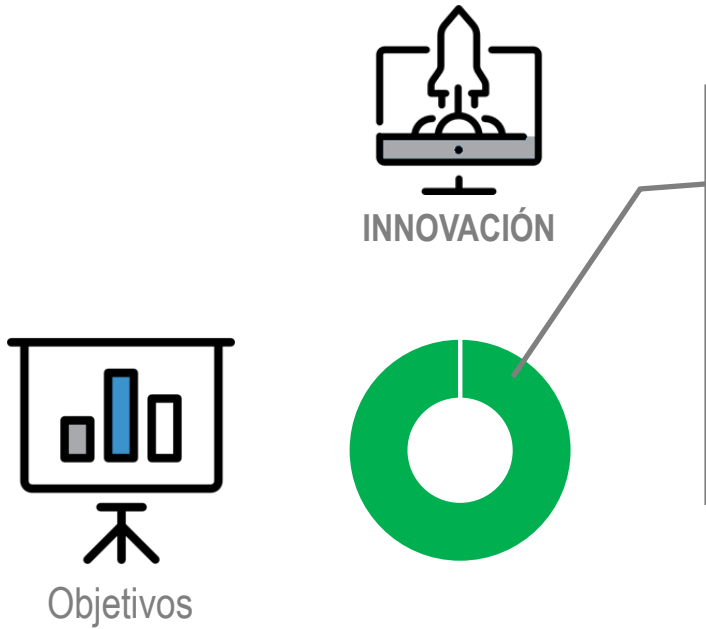
Personas



Sociedad

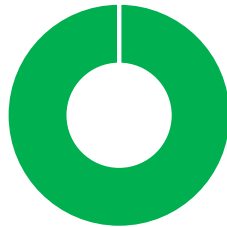
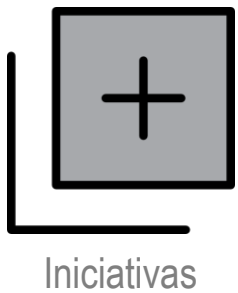


Innovación




Objetivos alcanzados:


- Índice de mejora continua $\geq 20\%$ (referencia 2016)
- Madurez de los procesos $\geq 3,7$
- Eficacia de los proyectos de innovación $\geq 85\%$



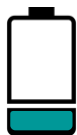
 Eficaz o riesgo bajo

 Eficacia parcial o riesgo medio

 Ineficaz o riesgo alto

 No reporta

 N/A



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

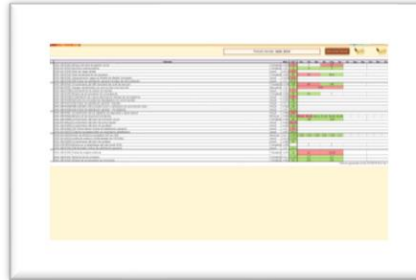


Oportunidades

- 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



Plan estratégico 2020



Panel de resultados del PG2018



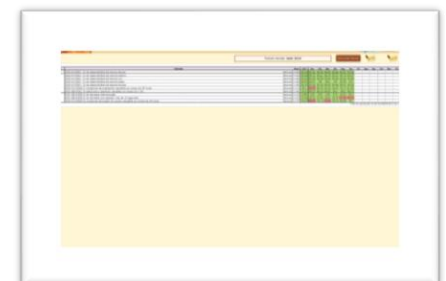
Panel de procesos 2018



Plan de gestión 2018



Panel de despliegue del PG2018



Panel de servicios 2018

30



Objetivos



Iniciativas

30

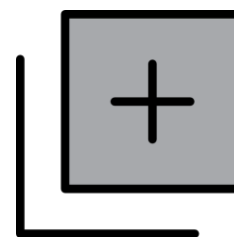
Eje	Indicador estratégico	Valor 2018	Meta 2018	Responsable
Estrategia	Eficacia del plan de gestión anual	77%	≥ 85%	Proceso de gestión de la estrategia
	Equilibrio presupuestario	0€	= 0€	Proceso de administración
	Nivel de riesgo global	227	≤ 213	Proceso de control interno
	Nivel de eficacia de los procesos	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	0,06%	= 0%	Proceso de seguridad
	Incremento de la cartera de clientes	7	≥ 5	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%	≥ 50%	Área de desarrollo de negocio
	Servicios de convergencia desplegados con encomiendas	100%	≥ 50%	Área de desarrollo de negocio
	Índice de Satisfacción General - Clientes	7,96	≥ 7,7	Área de desarrollo de negocio
	NPS - Clientes (Net Promoter Score o Calificación de Promotores Neta)	29%	≥ 26%	Área de desarrollo de negocio
	Índice de Satisfacción General - Proveedores	8,47	≥ 7,0	Dirección general

Eje	Indicador estratégico	Valor 2018	Meta 2018	Responsable
Personas	Cumplimiento de los objetivos de seguridad y salud laboral	96%	≥ 85%	Proceso de gestión de personas
	Eficacia de las acciones formativas	98,88%	≥ 96%	Proceso de gestión de personas
	Cumplimiento del plan de formación anual	93%	≥ 85%	Proceso de gestión de personas
	Cumplimiento del plan de comunicación interna	83,46%	≥ 85%	Proceso de gestión de personas
	Cumplimiento del plan de igualdad	98%	≥ 85%	Proceso de gestión de personas
	ISG Clima laboral (Índice de Satisfacción General)	7,14	≥ 7,0	Proceso de gestión de personas
	Criterios competenciales con evaluación satisfactoria	99,82%	≥ 97%	Proceso de gestión de personas
Sociedad	Ratio de eficiencia energética PUE en CPD	1,64	≤ 1,7	Gestor medioambiental
	Huella de carbono (Kilotoneladas de CO ₂ /año)	1,78	≤ 1,90	Gestor medioambiental
	Cumplimiento del plan de euskera	85%	≥ 85%	Responsable del plan de euskera
	Despliegue del reto social 2020	85%	≥ 85%	Responsable del proceso de gestión del compromiso con la sociedad
	ISG - Sociedad (Índice de Satisfacción General)	7,59	≥ 7,0	Responsable del proceso de gestión del compromiso con la sociedad
Innovación	Índice de mejora continua	25,17%	≥ 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	87%	≥ 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
	Actualizar la hoja de ruta de la A de Oro y su incidencia en el PE2020	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
	Adaptar el sistema de gestión de la seguridad a las nuevas necesidades de protección de datos derivadas del RGPD	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