

# 2019

## Seguimiento del Plan de Gestión

[SGTO-PG2019-S2]

Asier Ares

Seguimiento del PG2019 – 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



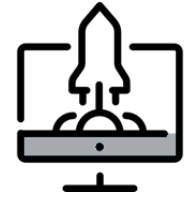
## PERSONAS

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



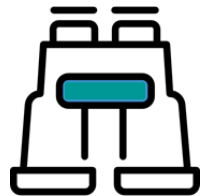
## INNOVACIÓN

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 **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

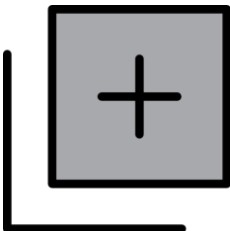
34



Objetivos

71%

34



Iniciativas

91%

# Estado de objetivos e iniciativas del PG2019



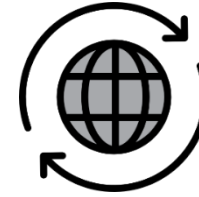
ESTRATEGIA



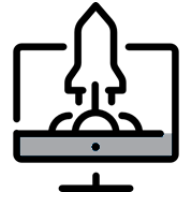
CLIENTES



PERSONAS



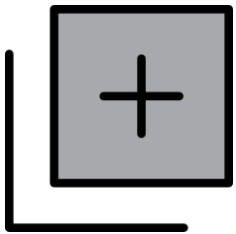
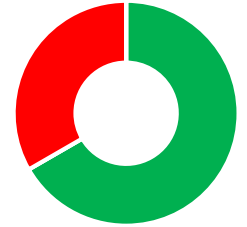
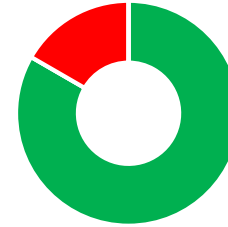
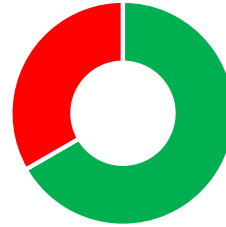
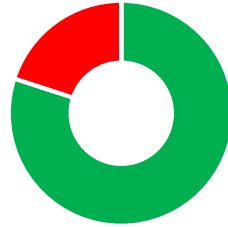
SOCIEDAD



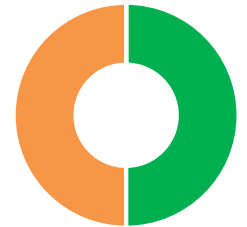
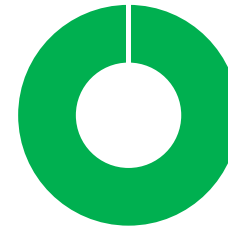
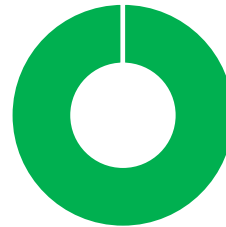
INNOVACIÓN



Objetivos



Iniciativas



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

Eje	Indicador estratégico	Valor 2019	Meta 2019	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	≤ 207	Proceso de control interno
	Nivel de eficacia de los procesos	81 %	≥ 85 %	Proceso de innovación y calidad
	Autoevaluación según el Modelo de Gestión Avanzada	2,69	≥ 3	Dirección general
	Índice de Satisfacción General - Consejo de administración	8,17	≥ 7,50	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	0,68%	= 0,00 %	Proceso de seguridad
	Disponibilidad ponderada	99,86%	≥ 99,85 %	Proceso de disponibilidad
	Incremento de la cartera de clientes	17	≥ 10	Área de desarrollo de negocio
	Eficacia de los proyectos de convergencia	92%	≥ 85 %	Área de infraestructuras y operación
	Implantación de nuevos servicios en clientes de convergencia	100%	≥ 75 %	Área de desarrollo de negocio
	Servicios de convergencia desplegados con encomiendas	100%	≥ 75 %	Área de desarrollo de negocio
	Índice de Satisfacción General - Clientes	7,40	≥ 7,90	Área de desarrollo de negocio
	NPS - Clientes (Net Promoter Score o Calificación de Promotores Neta)	28%	≥ 28 %	Área de desarrollo de negocio
Índice de Satisfacción General - Proveedores	8,35	≥ 7,50	Dirección general	

Eje	Indicador estratégico	Valor 2019	Meta 2019	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%	≥ 97 %	
	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	≥ 7,5	
	Criterios competenciales con evaluación satisfactoria	99,96%	≥ 97 %	
	Valoración de competencia "trabajo en equipo/liderazgo"	4,35	≥ 4	
Sociedad	Ratio de eficiencia energética PUE en CPD	1,62	≤ 1,65	Gestor medioambiental
	Huella de carbono (Kilotoneladas de CO <sub>2</sub> /año)	1,80	≤ 1,90	
	Cumplimiento del plan de euskera	76%	≥ 85 %	Responsable del plan de euskera
	Eficacia en el despliegue del reto social 2020	100%	≥ 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)	8,38	≥ 7,5	
Innovación	Índice de mejora continua	28%	≥ 25 %	Responsable de innovación y calidad
	Madurez de los procesos	3,7	≥ 3,9	
	Eficacia de los proyectos de innovación	90%	≥ 85 %	

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
	Realizar una autoevaluación detallada y actualizar el PG2019 en el segundo semestre si fuera necesario	Proceso de gestión de la estrategia
Diseñar una nueva sistemática que asegure la participación de los consejeros en la encuesta de satisfacción		
Clientes	Actualizar y mejorar la situación del Control Interno en Eje	Proceso de Control interno
	Desplegar los nuevos procesos del área de clientes	Área de desarrollo de negocio
	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	Replantear la sistemática de encuesta de clima laboral para incrementar el nivel de participación	Proceso de gestión de personas
	Realizar un diagnóstico específico de liderazgo y, en su caso, un plan de mejora de la capacidad de liderazgo en la organización	
Sociedad	Desplegar el plan de acción para la sociedad 2019	Proceso de gestión del compromiso con la 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. Incluir una página en la memoria anual	
	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	
	Integrar en el plan de acción para la sociedad 2019 acciones orientadas a la inserción laboral de la juventud	
	Integrar en el plan de acción para la sociedad 2019 acciones orientadas acciones de comunicación en el portal de transparencia	
	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...	
	Desplegar las acciones del plan de euskera del 2019	Comisión de Euskera
Innovación	<b>Diseñar un concurso para la identificación de ideas rompedoras</b>	Proceso de innovación y calidad
	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	

- Objetivo sin riesgo para 2020
- Objetivo con riesgo para 2020
- Objetivo con alto riesgo para 2020



## 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



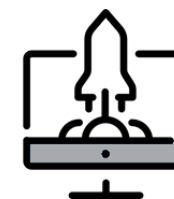
## PERSONAS

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



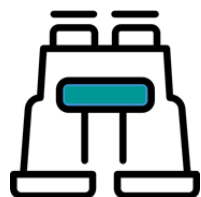
## INNOVACIÓN

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**

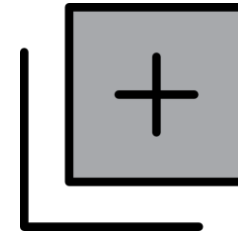
Sistematizar la generación de **ideas** innovadoras

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

34



Objetivos



Iniciativas

28

# Objetivos del PG2020 según el PE2020

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	

# Objetivos del PG2020 según el PE2020

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

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	Dirección general
	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, en su caso, los procesos necesarios del área de desarrollo de negocio	Dirección de desarrollo de negocio
	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 para garantizar la gestión con los clientes actuales y mejorar su satisfacción	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
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